



Instituto Superior
de Ciências Sociais e Políticas
UNIVERSIDADE DE LISBOA

U LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA

Fatalidade ou missão: Estudo exploratório sobre as estratégias utilizadas pelas Ajudantes de Lar, para fazer face às exigências da sua profissão

Mary Elizabeth de Sousa Santiago

Patrícia Jardim da Palma

Dissertação para obtenção de grau de Mestre
em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Lisboa
2015

VALORIZAMOS PESSOAS

WWW.ISCSP.U LISBOA.PT

*O que não dá prazer não dá proveito. Em
resumo, senhor, estude apenas o que lhe agradar.*

William Shakespeare

AGRADECIMENTOS

Estudar longe de ser um acto individual é o resultado do esforço partilhado entre pessoas que de alguma forma, para além de laços de amizade, partilham o gosto pelo saber.

Começo por agradecer à Professora Doutora Patrícia Palma, pela paciência, pelo apoio e pela celeridade nas respostas, atendendo, por um lado, às minhas inseguranças, e por outro reforçando, com alento, o caminho a percorrer. “Vamos em frente!”

À Proinov, na figura da Dr.^a Rita Andrade, por ter propiciado a realização do mestrado no Funchal.

Agradeço também aos meus mestres, que ao longo dos anos me deixaram lições de vida e incutiram em mim a curiosidade e o amor pelo conhecimento. Sem menosprezar nenhum, sem excepção, refiro um em particular, o Eng.^o Peter Collard, cuja postura de rigor e complacência me marcaram de forma indelével, como profissional e como pessoa.

À Dr.^a Maria da Saúde Inácio que me revelou o fantástico mundo do sector social.

Aos meus chefes, que, cada um à sua maneira, me mostrou que o importante são as pessoas e que de alguma forma moldaram o meu percurso na área da gestão de recursos humanos.

A Dr.^a Idalina Santos, Dr.^a Valéria Rosa e Dr. Fernando Oliveira, dirigentes das instituições estudadas, pelo seu apoio, abertura e hospitalidade.

Aos meus entrevistados, que gentil e abertamente me receberam e partilharam informação preciosa e relevante. Estas pessoas cumprem um papel social importantíssimo, e sendo muitas vezes quase invisíveis para a sociedade, são para os seus clientes a sua família, os seus amigos e sobretudo os seus cuidadores.

À Catarina, à Sofia e à Paula, sem as quais este processo não teria fim...

Agradeço à Sandra Nóbrega, não só pela sua amizade sem limites, mas também pela sua

capacidade de motivar e desenvolver competências nos outros, acreditando mais que eles no seu potencial de realização. Uma verdadeira gestora de talentos.

À minha Sofia Nash, pelo seu exemplo de perseverança. A nossa parceria contraria o princípio de que os amigos não surgem na família!

À minha família, sem o apoio da qual não seria possível atender a tantos desafios e aventuras, que teimosa, mas felizmente, continuo a abraçar.

Aos meus homens, João Luís, João Guilherme e Miguel, que me ensinam todos os dias que tenho muito que aprender.

Índice

Resumo	8
Abstract	10
1.Introdução	12
Geriatría: Desafios e Exigências.....	15
<i>Job Crafting</i>	18
Modelo de <i>Job Demands – Resources</i>	22
Empenho.....	27
2.Metodologia	29
Participantes.....	30
Instrumentos e Procedimentos.....	30
3.Análise de Dados e Resultados	34
<i>Job Crafting</i>	44
Exigências.....	48
Recursos.....	52
Empenho: Dedicção com base na Auto Avaliação e na Satisfação.....	55
4.Discussão dos Dados	59
5.Conclusão	64
6.Referências Bibliográficas	69
Anexos	74
Anexo 1: Consentimento Informado.....	74
Anexo 2: Guiões de Entrevista.....	75
Anexo 3: Descrição Dos Procedimentos.....	79
Anexo 4: Transcrição das Entrevistas	88
Anexo 5: Modelo Job Demands e Job Resources.....	156
Anexo 6: Futuro das Profissões.....	157

Lista de Figuras

Quadro 1: Esperança média de vida (em anos) segundo o INE (2015).....	15
Quadro 2: Índice de dependência. De 1991 a 2013.....	16
Quadro 3: Estratégias de Job Crafting. Wrzesniewski & Dutton, 2001.....	21
Quadro 4: Modelo de Job Demands-Resours. Bakker & Demerouti, 2007.....	23
Quadro 5: Job Crafting com base no Job Demands e Job Resources Model. Van der Broeck, De Coyer, De Witte e Vansteensik, 2010.....	25
Quadro 6: Job Crafting com base no Job Demands e Job Resources Model. Tims & al, 2012.....	26
Quadro 7: Modelo de Job Crafting proposto por Tims e Bakker, 2010.....	28
Quadro 8: Etapas do Estudo.....	33
Quadro 9 a): Percepção do desempenho: Forças e Fraquezas.....	35
Quadro 9.b): Percepção do desempenho: Oportunidades e Ameaças.....	36
Quadro 10: Categorização das entrevistas.....	37
Quadro 11: Entrada na profissão. Excertos das Entrevistas.....	41
Quadro 12: Permanência na profissão. Excertos das Entrevistas.....	44
Quadro 13: Tarefas referidas no descritivo de função e referidas nas entrevistas.....	45
Quadro 14: Tarefas não referidas no descritivo de função e referidas nas entrevistas.....	46
Quadro 15: Tarefas referidas no descritivo de função e não referidas nas entrevistas.....	46
Quadro 16: Job Crafting. Tipo 1: Alteração das funções.....	47

Quadro 17: Job Crafting. Tipo 2: Alteração do relacionamento interpessoal.....	47
Quadro 18: Job Crafting. Tipo 3: Reconfiguração da concepção do trabalho.....	48
Quadro 19: Dificuldades. Excertos das entrevistas.....	49
Quadro 20: JD Model. Exigência identificadas. Excertos das entrevistas.....	52
Quadro 21: Recursos. Excertos das entrevistas.....	53
Quadro 22: Recursos identificados.....	55
Quadro 23: Percepção do trabalho: Excertos das entrevistas.....	56
Quadro 24: Evidências do empenho.....	59
Quadro 25: Modelo síntese do estudo.....	62

Resumo

O aumento da esperança média de vida tem obrigado as sociedades contemporâneas dos países mais desenvolvidos, a criarem organismos de apoio à população idosa, debilitada, muitas vezes dependente e carenciada, que não consegue, de forma autónoma manter a qualidade nesta etapa da sua vida.

O objectivo do presente estudo foi identificar as estratégias de moldagem do trabalho, face às exigências da função, adoptadas pelas profissionais que lidam directa e diariamente com os idosos, denominadas Ajudantes de Lar.

Trabalhar com idosos assume assim, um papel preponderante, na medida em que são estes indivíduos que garantem o bem-estar e os cuidados básicos de um número crescente de pessoas. Na nossa sociedade, as Instituições de Solidariedade Social, vulgo terceiro sector, assume esse papel, através de uma rede de lares e centros de dia dedicados ao apoio da população, acima dos 65 anos.

As exigências do trabalho, do ponto de vista emocional, organizacional e mesmo físico, bem como a natureza jurídica das instituições em causa, constituem factores de relevo para quem gere este tipo de organização.

Neste estudo qualitativo foram aplicadas entrevistas semi-estruturadas a 20 mulheres, colaboradoras de duas instituições de solidariedade social.

Os dados foram analisados segundo as directrizes de uma investigação indutiva - *Grounded Theory* - através da categorização aberta das respostas obtidas.

Identificando as exigências e os recursos disponíveis, o estudo pretende ainda identificar a de que forma os trabalhadores e as suas funções e que nível de empenho assumem no desempenho das suas funções.

Quando conhecida a relação entre o empenho, a moldagem do seu trabalho e os resultados obtidos, os atores responsáveis pela gestão, motivação e desenvolvimento destas equipas poderão ajustar e rever os descritivos de função definidos bem como identificar as melhores práticas de monitorização e suporte das equipas, de modo a serem alcançados os melhores resultados para os utentes bem como para os colaboradores que desempenham esta nobre função.

A literatura existente sobre esta temática aborda estes mecanismos em diversas funções. O presente trabalho será mais um contributo, na medida em que se debruça numa função pouco estudada.

Palavras-chave: Terceiro Sector, *Job Crafting*, *Job Demands*, *Job Resources*, *Grounded Theory*, Empenho.

Abstract

The increase in average life expectancy has compelled contemporary societies of the more developed countries to establish support organisms to elderly, impaired, often dependent and deprived, who can not maintain quality on an autonomous basis at this stage of their lives.

The aim of this study was to identify the work molding strategies, regarding the job requirements adopted by professionals who deal directly and on a daily basis with elderly. The so called Home Helpers.

Working with elderly thus assumes a prominent role, to the extent that these are the people who guarantee the wellbeing and basic care of an increasing number of people. In our society welfare institutions, commonly known as third sector, assume that role, through a connection of nursing homes and day centers dedicated to the support of population over 65.

The working demands, from an emotional, organizational and even physical point of view, as well as, the legal nature of the institutions involved, are a relevant fact for those who manage this type of organization.

In this qualitative study, semi-structured interviews were applied to 20 women who collaborate with two welfare institutions.

Data were analyzed according to the guidelines of an inductive research -Grounded Theory - through the open categorization of the provided responses.

By identifying the requirements and available resources, the study also aims to identify workers, their roles and the level of commitment they assume in the performance of their duties.

When known the relation between the persistence, the gotten molding of its work and results, the responsible actors for the management, motivation and development of these

you equip will be able to adjust and to review the defined descriptions of function as well as identifying practical of best monitorization and the support of you equip them, in order to be reached the best ones resulted for the usuaries as well as for the collaborators who play this noble function. Existing literature on this thematic one approaches these mechanisms in diverse functions. The present work will be plus one addicion, in the measure where if it leans over in a function little studied.

Key Words: Third Sector, *Job Crafting*, *Job Demands*, *Job Resources*, *grounded theory*, *engagement*.

1.Introdução

De acordo com as Nações Unidas, o envelhecimento da população mundial é um facto incontornável. Os avanços médicos têm, ao longo das últimas décadas, aumentado de forma gradual a esperança média de vida. Num estudo publicado em 1984, este organismo estimava que, nos países desenvolvidos, a esperança média de vida fosse de 73 anos para as mulheres e 80 anos para os homens. A probabilidade de poder sobreviver por mais tempo, faz aumentar o número dos idosos em termos absolutos. As mulheres tendencialmente, sobrevivem mais tempo do que os homens, tornando a velhice uma condição feminina. Em 1998, 17,3% das mulheres tinham mais de 65 anos e apenas 12,9% dos homens tinha ultrapassado esta idade. (Fernandes, 2011).

O estado, sendo um estado social, tem um papel preponderante na definição das políticas e estratégias que façam frente aos desafios que o aumento da esperança de vida acarreta. Pestoff (2006) afirma que o conceito de terceiro sector é uma convenção que resume um conjunto diverso de organizações formais que não sendo nem agências governamentais nem empresas lucrativas, constituem um sector activo nas sociedades. O terceiro sector distingue-se do Estado porque não fornece serviços públicos ou obrigatórios, e distingue-se do mercado porque não faculta serviços com fins lucrativos.

O terceiro sector em Portugal cumpre e substitui-se ao estado, na missão de providenciar os serviços de apoio social, onde os lares, os centros de dia e os serviços ao domicílio, garantem o bem-estar da população, em grande medida dependente, debilitada e, por vezes, carenciada.

Cuidar dos idosos torna-se assim um desafio para o Estado e para as próprias famílias. Os ritmos de vida e as exigências actuais impedem, em muitas situações, que as famílias consigam elas próprias cuidar dos seus idosos, sendo os lares de terceira idade uma solução natural para muitos destes casos.

Os lares de idosos, e outras valências a eles associadas, são assim e serão provavelmente cada vez mais, estruturas importantes nas sociedades contemporâneas.

Por seu lado, a gestão das pessoas neste tipo de organização, assume um papel de elevada relevância. Sendo pessoas a trabalhar com pessoas, muitas vezes assegurando aspectos básicos da sua vida, a sua gestão terá que ser uma gestão cuidada, focada não só na produtividade e no desempenho, mas também no bem-estar, na motivação e na adaptação do próprio colaborador às exigências da actividade.

Estudos realizados com tratadores, enfermeiros e outros profissionais identificam o *Job Crafting*, ou a moldagem dos trabalho, como mecanismo compensador. Fines, (Lyons, 2008) descreve como os profissionais de cozinha com elevados níveis de exigência, estabeleceram mecanismos de *Job Crafting* para fazer face ao elevado nível de pressão associado à sua profissão. Reestruturando diversas funções do seu descritivo, recorrendo a atalhos ou aplicando pequenos truques, os profissionais conseguiam reduzir o número de tarefas previstas, e assim o nível de stress associado às mesmas.

O *Job Crafting* tem sido também estudado na perspectiva da missão, uma vez que algumas estratégias de *Crafting* fazem com que os colaboradores incorporem aptidões e gostos pessoais no desenvolvimento das sua actividade. Num estudo realizado com professores de história encontraram-se exemplos em que os professores, por gostarem de música, incorporam o tema nas sua aulas. (Berg, Dutton, & Wrzeniewski, 2013).

Em vendedores, foram também identificadas estratégias de *Crafting*, associadas aos colaboradores com auto imagem positiva e autonomia, estando essas estratégias associadas ao desempenho percebido pelo próprios colaboradores e pelos colegas, sempre com benefício para o *Job Crafter*. (Lyons, 2008)

Leana, Appelbaum e Shevchuk, em 2009, realizaram estudos de *Job Crafting* em educadores de infância onde introduziram o conceito de "*collaborative Job crafting*", verificando benefícios associados as estratégias de *Job Crafting* partilhadas pelo grupo, com efeito positivo nos resultados globais bem como no bem estar.

Berg, Wrezenieski e Dutton (2010) estudaram estratégias de *Crafting* em entidades com e sem fins lucrativos tendo em ambas identificado também, estratégias de *Job Crafting* a diferentes níveis hierárquicos.

Em actividades de maior desgaste, a moldagem do trabalho é um dos mecanismos de protecção dos indivíduos. A moldagem, sempre em benefício do trabalhador, funciona como uma solução tampão contra as adversidades associadas ao trabalho, contribuindo para a diminuição do cansaço, prevenção do stress e de situações de *burnout*.

O presente trabalho tem como objectivo explorar de que forma os colaboradores de duas instituições de solidariedade da Região Autónoma da Madeira desenvolvem estratégias individuais de redesenho ou moldagem do seu trabalho e fazem frente aos desafios associados a esta actividade.

O presente estudo exploratório pretende assim:

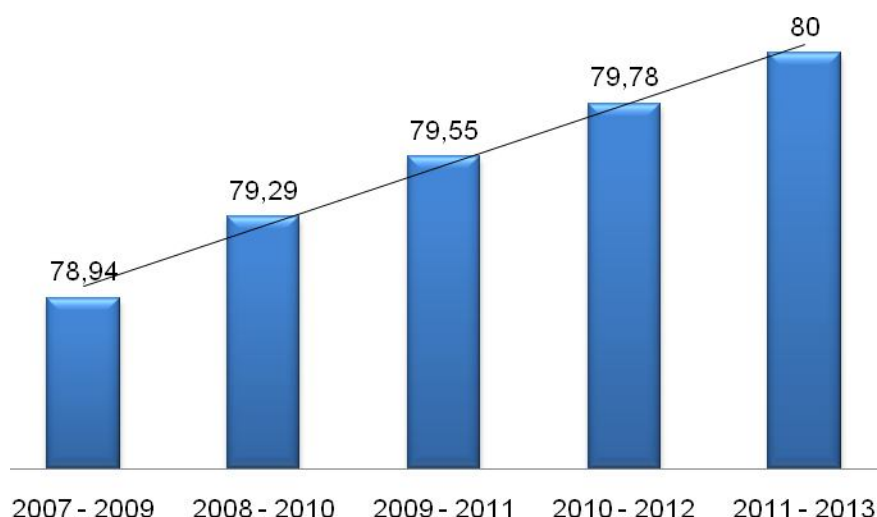
1. Identificar as estratégias utilizadas pelos colaboradores para a moldagem o seu trabalho em duas instituições de solidariedade social, da Região Autónoma da Madeira.
2. Avaliar o impacte dessas estratégias, recolhendo o resultado percebido pelas chefias.
3. Perceber a relação entre os recursos e as exigências específicas da função e o empenho dos colaboradores.

1.1.Geriatria: Desafios e Exigências

Com uma população cada vez mais envelhecida, a Região Autónoma da Madeira é apenas um exemplo da forma como a população acima dos 64 anos está a aumentar nos últimos anos.

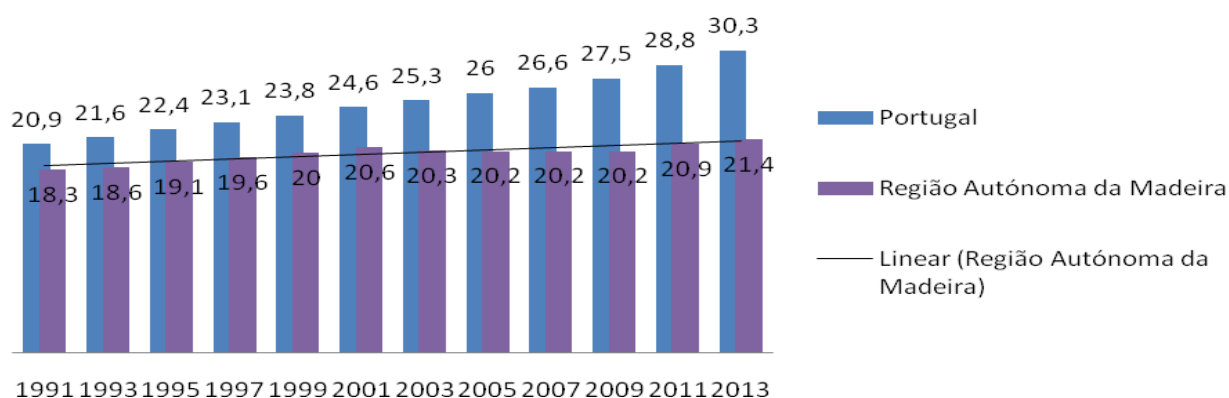
De acordo com o INE (2015), a nível nacional, a esperança média de vida é comparativamente superior. À nascença a esperança média de vida passou em seis anos dos 78 para os 80 anos. O Quadro 1 traduz a evolução do índice no território nacional.

Quadro 1. Esperança média de vida (em anos) segundo o INE (2015).



O índice de dependência de idosos, resultante da relação entre a população idosa e a população em idade activa (com idades compreendidas entre os 15 e os 64 anos), tem vindo a aumentar desde 1991, altura em que era na Região Autónoma da Madeira de 18,34 pontos, atingindo os 21,4 pontos em 2013. O Quadro 2 traduz a evolução do indicador na Região Autónoma da Madeira, comparativamente ao todo nacional, de acordo com o INE (2015).

Quadro 2. Índice de dependência. De 1991 a 2013.



O cuidado com a população idosa, afigura-se assim com um problema real a enfrentar nos próximos anos.

Estudo recentes realizados na Inglaterra revelam que a população activa dedicada ao cuidado dos idosos tem sofrido um decréscimo, passando de 10.270 em 2000 para 8.500 em 2010. Este decréscimo relaciona-se com a dureza da profissão, o que poderá ser um problema face ao crescente número de pessoas que irão necessitar deste tipo de apoio (Lee & Sumaya, 2013).

As organizações que se dedicam ao apoio e ao cuidado da população mais idosa, assumirão um papel cada vez mais importante na nossa sociedade. As organizações sem fins lucrativos que assumem o papel do Estado na definição e organização de valências capazes de responder estes desafios e necessidades sociais, constituem um sector onde a gestão de recursos humanos se revela preponderante. A gestão dos recursos humanos neste tipo de organização assume um papel importante, na medida em que pessoas trabalham com pessoas, contribuindo para o seu bem-estar em fases de grande debilidade e dependência.

O terceiro sector assume assim uma relevância crescente na nossa sociedade. O termo terceiro sector foi utilizado pela primeira vez por J. Delor e J. Gaudin em 1979, num texto intitulado *"Pour la création d' un troisiemé secteur coexistet avec celui de l'economie de marche et celui dès administration"* (Defourny, 2001).

A gestão destes colaboradores é, por isso, uma tarefa de elevada responsabilidade e exigência, não só pela sensibilidade das tarefas desempenhadas (cuidados básicos) mas a sua implicação directa na saúde e bem-estar do utente.

De uma forma geral, a função de Ajudante de Lar é o pilar do funcionamento deste tipo de organização. Basicamente, a ajudante de lar é quem recebe os utentes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços, estando presente desde o primeiro momento.

São estas colaboradoras que procedem ao acompanhamento diurno e nocturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres.

Estas equipas asseguram todas as tarefas de suporte ao idoso, garantindo-lhes todas as condições de vida apropriadas e adaptadas às suas necessidades. Sobretudo, são estas colaboradoras que no lar prestam os cuidados de higiene e conforto aos utentes, colaborando na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos, e separando e administrando medicamentos conforme orientações da equipa médica.

A ajudante de lar substitui as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procedendo ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria.

Estando directa e constantemente junto dos idosos, são elas que reportam à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas, estabelecendo pontes entre os utentes e as equipas multidisciplinares que apoiam a organização, a direcção técnica, a equipa médica, os nutricionistas, os fisioterapeutas, os psicólogos, e outros profissionais especializados.(Anexo 3).

A actividade de ajudante de lar, é uma actividade de grande esforço, físico e mental, na

medida em que a fragilidade dos utentes e a natureza dos serviços prestados tocam, de forma directa, na condição humana. Lidar naturalmente com a dependência, com a dor e com a morte, afecta o bem-estar dos ajudantes, podendo, no limite levar ao esgotamento, à fadiga e em casos mais graves ao burnout.

Identificar as estratégias de redesenho das suas funções e o seu impacte directo, na qualidade dos serviços prestados, poderá ser uma mais-valia interessante para os profissionais, que hoje têm responsabilidade na coordenação das equipas e na gestão de recursos e investimentos nos diversos sectores.

1.2. Job Crafting

Entende-se por descritivo de funções (*Job design*) o conjunto de regras que descrevem o trabalho, as tarefas e os papéis que dão estrutura, interagem e alteram o trabalho, bem como o impacte que essas mudanças operam no indivíduo, no grupo e nos resultados das organizações (Grant & Parker, 2009).

O *Job Crafting* corresponde às estratégias de redesenho que os colaboradores fazem no seu descritivo de função, e que permitem uma melhor adaptação ao mesmo. Assim, a existência deste tipo de estratégias surge como um tema de elevado interesse para gestores responsáveis de equipas, uma vez que o impacte dessa adaptação pode ser elevado, para a saúde e bem-estar do colaborador, mas também no desempenho global da organização (Tims & Bakker, 2010).

Actualmente os estudos sobre este tema abordam o *Job Crafting* na vertente da motivação e empenho dos colaboradores (Tim & Bakkers, 2010; Wrzenieswski & Dutton, 2001), bem como no seu bem-estar e desempenho (Bakker, Tims, & Derks, 2012).

O descritivo de função é entendido como um processo hierarquicamente estabelecido (*top – to – bottom*) a partir do qual, a organização, na figura do gestor de topo, define os requisitos em termos de conhecimentos, competências e habilidades que, segundo este, são essenciais para o cumprimento das funções para as quais o colaborador é contratado.

Novas abordagens apontam para uma perspectiva do descritivo de função diferente. Por um lado estudos apontam para um *Job Design* partilhado (Black & Asford, 1995), em que o colaborador contribui de forma activa na definição do seu descritivo de função, por outro lado e mais recentemente estudos afirmam que os próprios colaboradores, uma vez contratados e conhecendo as suas atribuições, redesenham o descritivo de função inicialmente estabelecido (*Job Crafting*), incluindo no desempenho das suas actividades, as suas necessidades pessoais e preferências (Berg, Dutton, & Wrzesniewski, 2008). Em vez de simplesmente operacionalizar as orientações da gestão de topo, ou negociá-las, o colaborador padroniza, adapta e redesenha o seu trabalho de forma autónoma, nem sempre em benefício da organização.

O redesenho das tarefas é sempre realizado em benefício do colaborador, que adapta a si o seu trabalho. O impacto na organização nem sempre é positivo, pois esse redesenho pode não estar alinhado com os objectivos estratégicos da mesma (Wrzesniewski & Dutton, 2001).

Podemos encontrar estudos sobre este tema em diversos sectores profissionais. Por exemplo, Cohen e Sutton em 1998 realizaram um estudo etnográfico com cabeleireiras (Wrzesniewski & Dutton, 2011). Os investigadores identificaram estratégia de *Job Crafting* ao nível da Tarefa e das Relações, por estratégia de alargamento das fronteiras do seu trabalho por parte dos profissionais. Através de uma interacção mais profunda com os seus clientes, traduzidas na realização de confidências pessoais e na colocação de questões, também pessoais aos seus clientes, as cabeleireiras moldam o seu trabalho, na medida em que lhes dão novas e importantes dimensões, evidentes pelo estado de descontentamento sentido pelas mesmas sempre e quando os clientes pareciam não responder de forma positiva a essa interacção.

Em dois estudos complementares acerca do mesmo fenómeno com profissionais da área da enfermagem, (Wrzesniewski & Dutton, 2011) concluiu-se que as enfermeiras realizavam actividades de *Job Crafting* na medida em que estabeleciam uma relação de maior proximidade com os seus pacientes, preocupando-se com o universo pessoal do paciente e dando importância a informações e pormenores de alguma forma considerados irrelevantes

por outros elementos da equipa, focados apenas na prestação de cuidados de saúde tecnicamente correctos e de elevada qualidade. Estas enfermeiras alteravam as fronteiras da sua profissão, estabelecendo laços com os familiares dos doentes, envolvendo-os no processo da doença. Neste estudo, as enfermeiras altamente qualificadas consideravam que as informações recolhidas desta forma, funcionavam como importantes entradas para o seu trabalho. Fomentando esse tipo de relacionamento, elas acreditavam estar a contribuir positivamente na prestação de melhores cuidados aos seus doentes.

Num outro estudo, com colaboradores de cozinhas de restaurantes de elevada qualidade, realizado por Fines, em 1996, o investigador descreve como os profissionais estabeleceram mecanismos de *Job Crafting*, de modo a fazer face ao elevado nível de pressão associado à sua profissão. Reestruturando diversas funções do seu descritivo, recorrendo a atalhos ou aplicando pequenos truques, os profissionais conseguiam reduzir o número de tarefas previstas, e abandonando a ideia de “receita”, davam ao seu trabalho, um carácter mais artístico.

Mais recentemente, Berg, Wrezenieski e Dutton (2010) realizaram um estudo com duas organizações distintas, uma com fins lucrativos e outra sem fins lucrativos, de modo a identificar estratégias de *Job Crafting* a diferentes níveis hierárquicos. Neste estudo os investigadores identificaram estratégias proactivas e adaptativas de *Job Crafting*, quer em níveis hierarquicamente mais baixos, com profissionais de uma fábrica de manufactura com fins lucrativos, bem como em níveis hierarquicamente mais elevados, em advogados de uma organização sem fins lucrativos.

O grupo com menor autonomia associava o *Job Crafting* às limitações impostas pelos seus superiores hierárquicos, enquanto o grupo com maior autonomia justificou as estratégias de *Crafting* com necessidades individuais, que traduziam os seus valores individuais e as expectativas que tinham, para si e para os outros, no que toca à postura no local de trabalho (Berg, 2011).

O redesenho das funções – *Job Crafting* – define-se como sendo as alterações do alcance

e as condições das tarefas, nas relações laborais e na própria concepção do trabalho (Wrzesniewski & Dutton, 2001).

As estratégias *Job Crafting* nem sempre são notadas pela gestão de topo (Wrzesniewski & Dutton, 2001), o que torna pertinente conhecer de que forma essas alterações têm impacto no resultado real, em comparação com o resultado esperado pela gestão de topo, ao definir o descritivo de função do colaborador em causa.

O redesenho surge como estratégia de resolução de problemas, podendo ocorrer pontualmente, por um breve espaço de tempo ou de forma mais duradoura (Wrzesniewski & Dutton, 2001). O redesenho das funções proporciona uma melhor adaptação do colaborador à sua tarefa. Pequenas alterações podem assim garantir que as tarefas mais exigentes se tornem mais agradáveis.

Num estudo de 2001, Wrzesniewski e Dutton definem três tipos de *Job Crafting* (Quadro 3).

Quadro 3. Estratégias de *Job Crafting*. Fonte: Wrzesniewski & Dutton, 2001.

Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Alteração nas tarefas	Alteração do relacionamento interpessoal	Reconfiguração da concepção do trabalho
Aquisição de novas funções para colmatar a falta de motivação e funções muito monótonas	Foco no relacionamento, com aumento do contacto com colegas considerados inspiradores	Atribuição de novos significados a tarefas consideradas aborrecidas mas importantes

O *Job Crafting* pode manifestar-se pela (1) Moldagem da Função. Neste primeiro tipo de *Job Crafting* os colaboradores realizam uma alteração do âmbito ou natureza das tarefas, incorporação de novas tarefas que diminuem a falta de motivação e a monotonia.

No segundo tipo identificado pelo autores, os colaboradores podem (2) Moldar os Relacionamentos, alterando o alcance ou natureza e ou a extensão dos relacionamentos associados ao desempenho das funções.

No terceiro e último tipo, (3) Moldagem Cognitiva, os colaboradores redefinem a percepção do trabalho e redefinem o significado e relevância do trabalho.

A pró-atividade do colaborador parece ser uma das condicionantes para as estratégias de *Job Crafting* (Biddle, 1979). Segundo Biddle, os componentes da pró-atividade fazem com que o desempenho dos colaboradores seja ligeiramente alterado, sendo as tarefas encaradas de forma diferente, de acordo com o papel que o colaborador assume na organização, papel esse que vai para além das tarefas que lhe são atribuídas e que vão depender da sua autoconcepção.

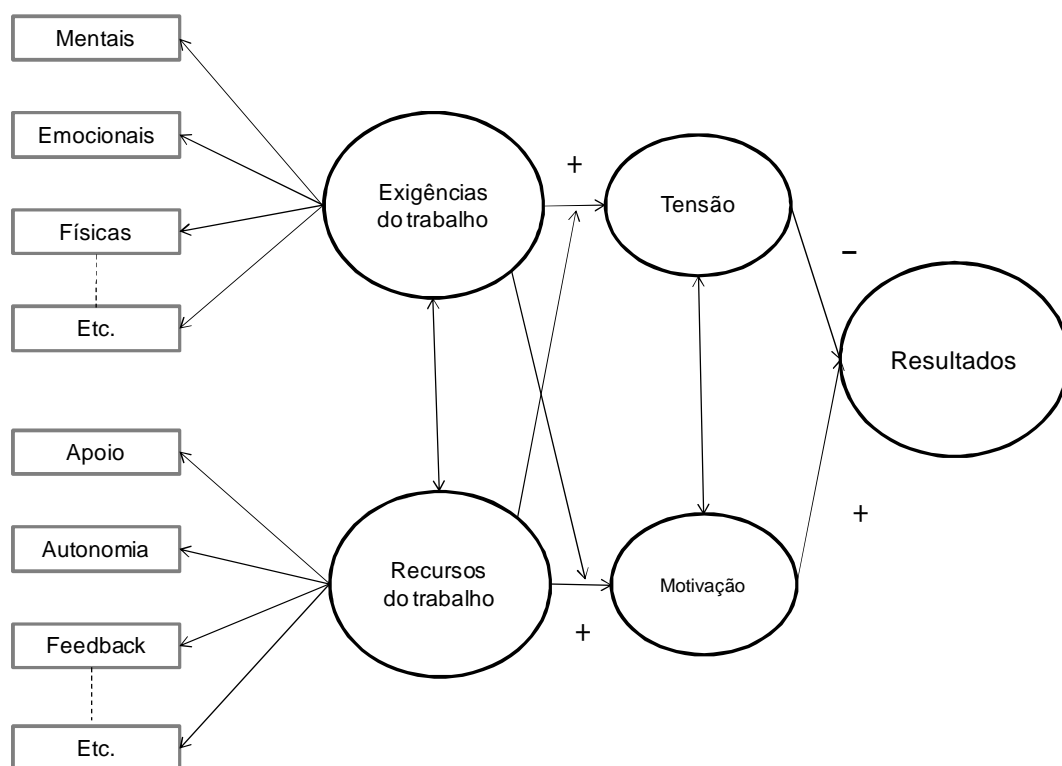
As estratégias usadas pelas técnicas de geriatria para o redesenho das suas funções podem assim resultar num aumento de produtividade, aos olhos das chefias e colegas e num melhor desempenho global das tarefas (Tims, Bakker, Derks, & Rhenen, 2013).

1.3. Modelo de *Job Demands* - Resources

O modelo *Job Demands* - Resources (*JDR Model*) (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner e Scahufeli, 2001) assume que, cada função tem o seu ambiente específico, e que desse ambiente resultam variáveis importantes e que influenciam o bem-estar dos colaboradores.

Por um lado, as exigências do trabalho (*Job Demands*), quer sejam pela responsabilidade, pelo esforço físico e emocional a que o colaborador está exposto, e por outro lado os recursos (*Job Resources*) disponibilizados, nomeadamente o tempo para a execução das tarefas, o equipamento de apoio e os relacionamentos, condicionam a forma como o colaborador encara e desenvolve o seu trabalho (Xanthopoulos, Bakker, Demerouti, & Scahufeli, 2009).

Quadro 4. Modelo de Job Demands-Resours. Bakker & Demerouti, 2007.



A relação entre as estratégias de *Job Crafting* e as exigências e os recursos associadas a cada função, foram abordadas no presente estudo (Quadro 4).

Quanto melhor é a relação entre as estratégias de *Job Crafting* e o resultado final para o utente e para o próprio colaborador, melhor deverá ser o empenho e o bem-estar do

colaborador, sendo que esse impacto poderá ser percebido pelas chefias e traduzido no bem-estar dos próprios colaboradores (Berg, Wrzesniewski, & Durrom 2010).

Num estudo de 2006, Ghitulescu associou o *Job Crafting* não só à satisfação, ao empenho e à assiduidade, mas também a efectividade dos colaboradores, isto é na eficiência e qualidade do seu trabalho.

O *Job Demands – Resources model* (JD-R) (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Scahuheli, 2001), assume que cada ambiente de trabalho possui características exclusivas que podem, no entanto, ser enquadradas num único modelo. O modelo JD-R apresenta-se como um modelo heurístico, que especifica como o bem-estar e a efectividade (eficiência e eficácia) dos colaboradores podem ser garantidas por duas condições de trabalho bem definidas. A primeira condição sendo as Exigências do Trabalho (*Job Demands*) e a segunda condição os Recursos do Trabalho (*Job Resources*) (Quadro 4).

Entende-se por Exigências de trabalho: a carga de trabalho e a pressão de tempo exigido pelo mesmo (Schaufeli, 2003). Engloba-se também o esforço físico e psicológico associado ao trabalho (Bakker & Demerouti, 2007).

Entende-se por Recursos de trabalho (Bakker, et al., 2007) aspectos que: a) caracterizam e influenciam o cumprimento de objectivos, b) possibilitam a redução de custos físicos e psicológicos e c) estimulam o crescimento pessoal dentro da organização.

Teoricamente assume-se que os colaboradores fazem face às exigências e aos recursos da sua função moldando o seu trabalho (Tims & Bakker, 2010).

Baseado no modelo *JD – R* que propõe que os recursos são motivacionais (Bakker, 2011; Demerouti et al., 2007), espera-se que os colaboradores que aumentam os seus recursos obtenham melhores níveis de empenho no seu trabalho.

O empenho no trabalho define-se como o resultado activo e positivo relacionado com o trabalho caracterizado pelo vigor, dedicação e absorção (Schaufeli, Salanova, Gonçalves – Roma, & Bakker, 2002). O vigor é caracterizado por elevados níveis de energia, predisposição

e persistência perante as dificuldades. A dedicação implica entusiasmo e o sentir-se desafiado pelo trabalho. A absorção é a qualidade de estar completamente envolvido e focado no trabalho. A satisfação é também incluída nesta análise, uma vez que é um dos aspectos mais relacionados com o bem-estar no trabalho (Blanchflower & Oswald, 1999).

De acordo com Van Den Broeck, De Cuyper, De Witte e Vansteenkiste (2010) as exigências assumem duas formas. Uma potencia resultados positivos por parte dos colaboradores – **Challenging Job Demands** e outras constituem focos de stress que potenciam resultados negativos por parte dos colaboradores - **Hindering Job Demands**. Nas *Hindering Job Demands*, os colaboradores não identificam vantagens no que diz respeito à concretização de objectivos e de do crescimento pessoal (LePine, Podsakoff, & LePine, 2005), desenvolvendo, por vezes, respostas emocionalmente negativas (Quadro 5).

Quadro 5. *Job Crafting* com base no *Job Demands* e *Job Resources* Model. Van der Broeck, De Cuyper, De Witte e Vansteenkiste, 2010.

<i>Challenging Job Demands</i>	<i>Hindering Job Demands</i>
Exigências que potenciam resultados positivos por parte dos colaboradores	Exigências stressantes que potenciam resultados negativos por parte dos colaboradores
Exigem esforço adicional mas os resultados são positivos. (Lazarus & Folkman, 1984)	Os colaboradores resistem às exigências maximizando os recursos, não obtendo no entanto resultados positivos. (Schaufeli & Taris, 2012)
↓	↓
Os colaboradores vêem essas exigências como precursores do crescimento e ganho pessoal assim que são superados. (Lazarus & Folkman, 1984)	Os colaboradores não identificam nessas exigências vantagens nem do ponto de vista do crescimento pessoal e à concretização de objectivos. (LePine, Podsakoff, & LePine, 2005)

No caso das primeiras - **Challenging** - é de esperar que os colaboradores obtenham resultados positivos ao lidar com essas exigências (Lazarus & Folkman, 1984), uma vez que as mesmas são entendidas como precursores do crescimento e ganho pessoal assim que são superados.

Quando as exigências são do tipo **Hiddering**, os colaboradores resistem às exigências em causa, e apesar de maximizar e utilizar recursos adicionais, nem sempre obtêm resultados positivos. (Schaufeli & Taris, 2012). A permanência deste tipo de exigência contribui, a médio e longo prazo, para um mal-estar no trabalho, com diminuição da disponibilidade e tempo de permanência no trabalho, diminuição da velocidade e dos ritmos de acção, podendo em alguns casos traduzir em *burnout* (Schaufeli & Taris, 2005).

A moldagem do trabalho assume assim, uma vertente alicerçada nos recursos e nas exigências do ambiente laboral, sendo a natureza das mesmas entendidas de forma diferenciadas pelos colaboradores (Tims, Bakker, & Derks, 2012).

As estratégias de *Job Crafting* presentes serão alicerçadas nos recursos que os colaboradores dispõem para fazer face às exigências do seu trabalho, sendo as respostas o resultado da forma como essas estratégias são operacionalizadas. Tims e colaboradores em estudos mais recentes (2012) referem o *Job Crafting* alicerçado nos Recursos, manifestado pela Modificação Estrutural ou pela Modificação Social da função (Quadro 6).

Quadro 6. *Job Crafting* com base no *Job Demands* e *Job Resources Model*. Tims & al, 2012.

<i>Job Crafting – Recursos</i>		<i>Job Crafting - Exigências</i>	
Modificação Estrutural	Modificação Social	Challenging <i>Job Demands</i>	Hiddering <i>Job Demands</i>
Autonomia e Variedade	Apoio social e comunicação		

O terceiro vértice do estudo assenta no empenho. O empenho como motor do bem-estar no trabalho e como resultado percebido pelos intervenientes

1.4. Empenho

O *Work Engagement* aparece na literatura como sendo o resultado de uma experiência positiva na vida da organização, que produz vários benefícios para a mesma (Park & Gurson, 2012). O empenho no trabalho revela-se através de reacções enérgicas e identificação dos colaboradores com o seu trabalho. O empenho, sendo benéfico para os resultados da organização, contribui também para o bem-estar dos colaboradores (Tims & et al., 2011). O empenho é também definido como o envolvimento do colaborador com o seu papel na organização (Kahn, 1990) sendo evidenciado a nível físico, cognitivo e emocional.

O empenho apresenta-se assim, como uma reacção positiva ao trabalho, que contribuindo para o bem-estar do colaborador, proporciona também à sua organização, maiores garantias de bons resultados.

Estudos revelam que o empenho afecta o resultado associado à atitude e ao comportamento do colaborador em relação com o trabalho, tais como a satisfação, a intenção e desempenho (Hater & et al., 2012).

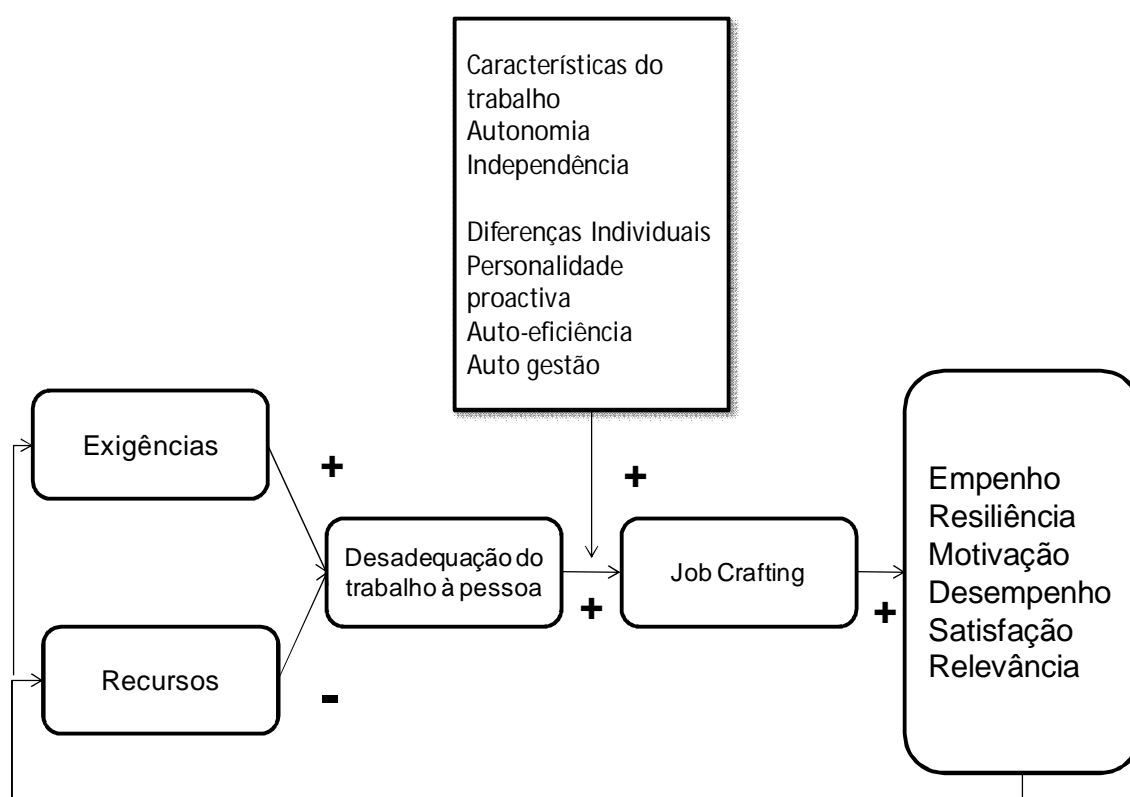
À medida que os colaboradores se tornam empenhados, encaram o trabalho de forma mais inspiradora, com maior impacte no seu desenvolvimento pessoal e com maior significado, conduzindo progressivamente a um desempenho superior no trabalho (Park & Gurson, 2012).

O empenho profissional (*Work Engagement*) é um estado de plenitude e realização pessoal, fortemente associado à forma como o colaborador estabelece a relação afectiva e motivacional com a sua profissão (Hu, Scahufelli, & Taris, 2011). Os profissionais empenhados na sua profissão deverão revelar uma maior satisfação para com a sua profissão, e nesse sentido, estabelecer melhores estratégia de gestão das exigências e dos

recursos disponíveis no decurso das suas actividades (Fredrison, 2011).

A relação entre as exigências, os recursos e as estratégias de *Job Crafting* desempenham, segundo Tims e Bakker (2010) um importante factor nos resultados da organização, traduzidos no empenho, no desempenho, na satisfação e na interpretação da relevância do seu papel, por parte do colaborador (Quadro 7).

Quadro 7. Modelo de *Job Crafting* proposto por Tims e Bakker, 2010.



No estudo "*Crafting a Job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement*" relaciona-se o impacte das estratégias de *Crafting* na gestão das exigências e dos recursos e o empenho de noventa e sete trabalhadores de diversas organizações, todas elas passando por fases de mudança. (Petrrou, Demerouti, Peeters, Schaufeli, & Hetland, 2012).

Já em 2014, num outro estudo, Albrecht, Bakker, Gruman, Macey e Saks, identificaram, por um lado o *mix* equilibrado entre as exigências e os recursos associados à função, e por outro o desenvolvimento de estratégias de *Job Crafting*, como sendo dois pilares com efeitos no empenho, aspectos a serem considerados pelos gestores de pessoas.

A análise dos resultados nestes três vértices pretende ser o resultado do presente trabalho. A identificação das estratégias de *Job Crafting* como mecanismo de auto gestão da função, a identificação e utilização das exigências e dos recursos da função, e o seu impacte no empenho dos colaboradores, serão o mote da análise.

2. Metodologia

O *Job Crafting* tem sido estudado através de metodologias qualitativas, uma vez que a análise dos estudos realizados nesta temática não se revela muito desenvolvida, considerou-se esta a metodologia mais adequada para o presente estudo (Creswell, 2003).

A abordagem teórica que serviu de base ao estudo foi a análise de conteúdo e a *Grounded Theory*, na medida em que os dados recolhidos foram integrados com os modelos propostos pelos estudos, contribuindo para resultados novos para o objeto de estudo. O objetivo final é a construção de uma teoria com base na recolha e análise constante e rigorosa dos dados e no processo indutivo de criação de conhecimento. O *design* qualitativo, tendo em consideração a natureza e a dimensão potencial da amostra pareceu ser a metodologia que mais se adequa à geração de uma explicação nova para um determinado fenómeno social, especificamente quando este está pouco explorado (Perrson & Rudén, 2006).

Tecnicamente, o estudo realizou-se pela observação directa, nas visitas de acompanhamento realizadas aos lares e pela entrevista, realizadas a chefias e às ajudantes.

2.1. Participantes

A amostra foi constituída por vinte e três (23) mulheres, três das quais ocupando cargos de chefia, licenciadas na área da Psicologia, do Serviço Social e da Gestão de Recursos Humanos respectivamente, e vinte (20) Ajudantes de Lar. A média de idade nas ajudantes entrevistadas situa-se nos 45.3 anos de idade e o tempo médio de serviço nos 11.7 anos tendo a colaboradora mais jovem 26 anos de idade e a mais velha 60 anos.

As ajudantes de lar apresentam habilitações literárias diversas, 85% das quais possui baixa escolaridade (1º, 2º e 3º ciclos) e 15% estudos ao nível do secundário. Apenas três (3) possuem habilitações ao nível do secundário e nove (9) possuem habilitações ao nível do 1º ciclo. As restantes oito (8) têm qualificações ao nível do 2º e 3º ciclos.

Em média as mulheres tinham 33,6 anos quando começaram a trabalhar na instituição, sendo, para a maioria, a primeira experiência profissional formal. Muitas trabalhavam em casas particulares, na limpeza ou no cuidado de crianças e idosos, sendo, a entrada para o lar, uma forma de conseguir uma maior estabilidade, quer do ponto de vista financeiro quer pessoal.

Divórcio, viuvez e existência de filhos são as principais razões identificadas como responsáveis pela tomada de decisão e pela candidatura destas mulheres a este emprego. A maioria passou por um período experimental, tendo ficado ligada a instituição por duas ordens de razão: o gostar do trabalho e o facto de terem tido um desempenho considerado positivo pelos responsáveis. A ajudante com mais tempo de serviço trabalha na instituição há vinte e seis (26) anos e a mais recente apenas há cinco (5) meses.

Foram estudados duas instituições, que asseguram a gestão de três espaços diferenciados, estando 12 dedicadas a um dos lares e 18 aos outros dois.

Nos lares existem idosos em diversos estádios de envelhecimento. A proporção de idosos acamados é de 25% em cada um deles. Por cada 15 utentes é definida uma equipa de trabalho de 2 a 3 pessoas por turno.

2.2. Instrumentos e Procedimentos

O estudo desenvolveu-se em quatro etapas distintas (Quadro 8). Foram desenhados dois guiões de entrevista, com base na revisão da literatura. O *Job Crafting* tem sido estudado através de metodologias qualitativas. Uma vez que a análise dos estudos realizados nesta temática não se revelar muito desenvolvida, considerou-se esta a metodologia mais adequada para o presente estudo (Creswell, 2003). O guião, específico para as chefias, foi desenhado com o objectivo de identificar os desempenhos percebidos, os aspectos positivos e os negativos das equipas, primeiramente com o intuito de encontrar dois grupos de estudo, e depois na perspectiva de identificar o Quadro de exigências e de recursos da função. O guião específico para as ajudantes (Anexo 2) serviu de base a recolha de todos os testemunhos sobre as estratégias de *Job Crafting*, evidências de empenho e identificação das exigências e dos recursos associados a sua profissão.

O *Job Crafting* nem sempre tem efeitos positivos na organização. Assim, o desempenho percebido pelas chefias, foi considerado para o estudo como um dos indicadores do efeito a que as potências estratégias de moldagem conduzem, do ponto de vista dos objectivos e metas do serviço em causa.

O guião aplicado às chefias, pretendeu, recolher testemunhos de resultado, positivos ou negativos percebidos pelas mesmas. Uma vez que é consensual o papel do individuo na moldagem do seu trabalho (Berg & Al., 2010) o guião foi desenhado com o propósito de reconhecer pelo testemunho onde, como e quando essa moldagem acontece.

As estratégias de *Job Crafting*, não parecem ser momentos pontuais ou isolados. As pessoas tendem a desenvolver estratégias desta natureza, sempre que de alguma forma, a tarefa em causa não vá de encontro com os seus objectivos individuais, ou de que alguma maneira, seja fonte de insatisfação, esforço ou mal-estar. Essas estratégias podem mudar com o tempo e de acordo com as exigências e recursos disponíveis ao longo do tempo (Petrou & al., 2012).

O Guião aplicado pretendeu por um lado, identificar as motivações que conduziram à escolha e às estratégias associadas a essa fase do percurso profissional dos trabalhadores e por outro identificar as exigências sentidas e os recursos disponíveis, que de alguma forma condicionam ou mesmo geram as estratégias de *crafting* encontradas.

O conceito de empenho, traduzido por comportamentos como a capacidade de lidar com os problemas e desafios, a motivação para adoptar e se manter numa determinada profissão e a percepção do seu valor e significância foram tidas em conta no desenho do guião. (Seppälä, e al, 2009).

A liderança e o seu papel, foi também considerado importante para o estudo (Shalley, & Gilson 2004). À recolha dos testemunhos junto aos Ajudantes de Lar antecedeu-se uma etapa preparatória, que consistiu na análise documental, e teve como instrumento de suporte, documentos das próprias instituições que, de alguma forma, estruturam os descritivos da função de ajudante de lar. Os acordos laborais, as matrizes de competência e os respectivos manuais de função, estabelecidos pela Segurança Social, foram estudados, para melhor contextualizar a função na organização.

Já na terceira etapa, foram então realizadas entrevistas junto às chefias.

Paralelamente à realização das entrevistas com as chefias, foram sendo realizadas visitas de acompanhamento no terreno, abrangendo os três turnos em que se dividem as equipas de trabalho. A recolha de informação nesta etapa foi orientada por apenas uma questão base "*Como organiza o seu trabalho?*" e pela observação das práticas. Os dados recolhidos foram sistematizados no documento Descrição de Procedimentos - Gestão do Quotidiano de um Lar (Anexo 3).

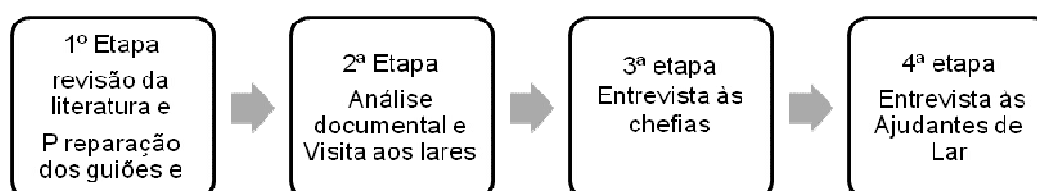
Uma vez identificados junto às chefias os colaboradores que poderiam integrar o estudo, foram agendadas as respectivas entrevistas. Foram seleccionados os colaboradores que desenvolviam a função de ajudante de lar nos três turnos. O facto de as equipas trabalharem por turnos exigiu a visita aos lares em diversas ocasiões e em horários diversos, de modo a poder realizar as entrevistas. Paralelamente e sempre que possível foram acompanhadas

algumas colaboradoras no desempenho das funções. Após cada visita foi registado um diário com as principais observações, incluídas também no Anexo 3.

Partindo do número base de oito entrevistas por lar, atendendo dimensão do universo de colaboradores a desempenhar a função, foram entrevistadas as pessoas que aceitaram o convite e que se encontravam disponíveis nos dias das visitas. As entrevistas foram recolhidas com o prévio consentimento dos entrevistados (Anexo 1), sendo as mesmas registadas em suporte áudio.

As entrevistas com as Ajudantes de Lar constituíram assim a quarta etapa da recolha de dados. O guião desenhado para a condução das entrevistas com as Ajudantes de Lar assentou nas questões chave do trabalho de investigação. Junto a uma das chefias foi verificado e avaliado o guião inicial, tendo surgido sub-questões, que passaram a fazer parte do guião final.

Quadro 8. Etapas do estudo.



Todas as entrevistas, incluindo as das chefias, foram recolhidas no local de trabalho dos entrevistados, num ambiente reservado, preservando sempre a privacidade e assegurando as condições de standardização.

As entrevistas tiveram uma duração média de 30 minutos, sendo a mais curta de 25

minutos e mais longa de 110 minutos.

Todas as entrevistas foram transcritas para análise do seu conteúdo.

Estabeleceu-se uma primeira categorização, que analisada por dois investigadores foi considerada válida.

Após o estabelecimento da categorização base, foram analisadas uma a uma as entrevistas, paragrafo a parágrafo (unidade de análise), estabelecendo-se uma análise de conteúdo traduzida nas tabelas incluídas na apresentação dos resultados. (Quadros de 15 a 21).

O ponto de saturação surgiu por volta da 16ª entrevista, não havendo novas categorias a surgir nas entrevistas seguintes (Anexo 4).

Após nova revisão bibliográfica, realizou-se um enquadramento das categorias identificadas bem como das estratégias identificadas usando o modelo *J-DR* (Wrzesniewski & Dutton, 2001).

4. Análise de dados e resultados

Das entrevistas com as chefias resultaram, o descritivo de função delineado para o grupo de trabalho em estudo, bem como foram identificados os indicadores chave para a avaliação do desempenho dos colaboradores.

Desta primeira parte, resultaram a caracterização geral das organizações com o descritivo de função delineado e estabelecido para os Ajudantes de Lar (Anexo 3) e as percepções e dificuldades identificadas pelas chefias, no seio do grupo de trabalho (Quadro 9).

Entrevista com as chefias – Descritivo de Função

As duas organizações estudadas possuem, em fase de implementação, sistemas de

Gestão da Qualidade. Assim sendo possuem por, exigência da norma de referência, matrizes de competência e descritivos e função delineados para cada um dos sectores de actividade. A legislação (Lei n.º 99/2003, de 27 de Agosto) também define as competências e atribuições esperadas por parte dos colaboradores, sendo por isso, o *design* funcional um aspecto muito claro e objectivo. As funções identificadas pelas chefias estão descritas no Anexo 3.

O trabalho das ajudantes de lar ocorre de forma contínua ao longo de todo o dia, em regime de trabalho por turnos. De uma forma geral, trabalham em equipa de duas a três pessoas e asseguram as funções descritas na tabela anterior.

Entrevista com as Chefias - Análise do desempenho percebido

Para as chefias, a monitorização e o acompanhamento do desempenho é muito próximo. Apesar de uma grande componente de autonomia (Bakker, Demerouti, Taris, Shaufeli, & Schaufeli, 2003) as equipas trabalham sobre a supervisão directa das chefias.

Os Quadros 9 resumem os dados apontados pelas chefias, em termos de Forças, Fraquezas (Quadro 9.a) e as Oportunidades e Melhorias (Quadro 9.b), resultantes da avaliação do desempenho global das suas equipas.

De uma forma geral, o resultado do *Job Crafting* tem sempre como resultado um benefício positivo para o colaborador. Nem sempre esse benefício é compreendido pelas chefias, sendo por vezes inclusive considerado negativo. A utilização de uma análise prévia baseada na percepção das chefias, utilizando a metodologia de análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Melhorias) foi considerada uma metodologia simples que permitiria uma contextualização inicial do trabalho a ser desenvolvido junto aos colaboradores (Appio, 2009 e Neves, 2005).

A primeira fase foi orientada também por um guião (Anexo 2 – 1ª entrevista) sistematizando-se as respostas obtidas em forma de Quadro (Quadro 9 a. e 9 b.).

Já no terreno, junto às ajudantes de lar foram realizadas as entrevistas seguindo o guião desenhado para o efeito (Anexo 2 – 2ª entrevista)

Quadro 9.a). Percepção do desempenho: Forças e Fraquezas.

Forças	Fraquezas
Instituição com história	Resistência à mudança
Equipa multidisciplinar	Hábitos antigos
Equilíbrio de tarefas entre os três turnos	Comunicação Interna difícil
Liderança próxima e presencial	Pouca Confiança
Reunião mensal	Falta de profissionalismo
Só fica quem gosta, quem não gosta acaba por sair.	Pouco feedback dos utentes
Forte ligação criada com os utentes e com os familiares	Mau feedback dos familiares
Formação dada a nível multidisciplinar	Má gestão de conflitos
Reuniões de equipa	Qualidade dos registos/histórico do dia-a-dia
Estar presente mesmo nos problemas pessoais	Idade do prédio
	Realizar algumas tarefas de limpeza
	Lidar com pessoas que se podem engasgar
	Algumas equipas não funcionarem bem
	Capacidade limitada de alguns colaboradores

Quadro 9.b). Percepção do desempenho. Oportunidades e Ameaças.

Oportunidades	Ameaças
Melhorar o desempenho global	Boicote e resistência aos procedimentos
Definição clara de procedimentos - SGQ	Acomodação dos colaboradores
A importância crescente do sector	Contágio negativo dos colegas

Partilha de experiências entre pares	Maus comportamentos -indisciplina
Melhorar a eficácia dos serviços Prestados	Desmotivação
Melhorar a postura que gere confiança na execução das tarefas	Desconhecimento da importância dos pormenores
Dar feedback pelas equipas multidisciplinares dos desempenhos	Impaciência para lidar com os problemas
Mais formação que vá de encontro ao descritivo de função	Falta de recursos
Organização das equipas para maior eficiência	Resistência dos utentes e dos colaboradores face à grua
Utilização da grua	Risco de fuga potencializada pela infra-estrutura
Criar uma segundo lar para os idosos	Alguma resistência
Por pessoas que não trabalham em conjunto a gerir os seus conflitos	Serem quase só mulheres

Entrevista com as Ajudantes de Lar : Categorização

Uma vez agendadas, foram realizadas as entrevistas com as Ajudantes de Lar. Foi analisada uma primeira entrevista para efeitos de categorização inicial, categorização esta que foi sendo actualizada a cada nova entrevista e sistematizada a informação apresentada no Quadro 10.

Numa primeira análise foi possível encontrar os motivos que levaram cada uma das participantes a enveredar pela profissão em estudo.

Quadro 10: Categorização das entrevistas.

1	Entrada na Profissão	1.1	Conveniência/Oportunidade (20)
---	----------------------	-----	--------------------------------

		1.2	Experiência (8)
		1.3	Necessidade (7)
		1.4	Possibilidade de carreira (4)
		1.5	Estabilidade Laboral (5)
2	Motivação Inicial/Justificação da escolha	2.1	Experiência com familiares (8)
		2.2	Falta de alternativa (3)
		2.3	Acaso (4)
		2.4	Nenhuma (6)
		2.5	Competência e Experiência (3)
		2.6	Talento (7)
		2.7	Desafio (4)
3	Motivação actual/Justificação para permanência	3.1	Adaptação/Desempenho (8)
		3.2	Aprender a gostar (5)
		3.3	Gostar (6)
		3.4	Talento (8)
		3.5	Sorte (1)
		3.6	Falta de alternativa (1)

Da análise dos dados foi possível encontrar as categorias que, de acordo com as entrevistadas, traduzem as Exigências da profissão.

4	Dificuldade - Exigências	4.1	A perda (11)
		4.2	Dar Comida (6)
		4.3	Poder ferir os idosos (3)
		4.4	Dependência e condição física dos idosos (4)
		4.5	Higiene (5)
		4.6	Problemas respiratórios (3)
		4.7	Equipas pequenas (6)

- 4.8 A Rotina (2)
- 4.9 A Demência (4)
- 4.10 A exigência dos utentes (6)
- 4.11 O Ritmo de Trabalho (6)
- 4.12 A falta de tempo (3)
- 4.13 Conciliação vida - trabalho (7)
- 4.14 Formação Pós Laboral (1)
- 4.15 Prestar cuidados médicos (4)
- 4.16 O turno da noite (7)
- 4.17 Dificuldade em desligar (4)
- 4.18 Infra-estrutura (3)
- 4.19 Relações Interpessoais (6)
- 4.20 Gritos (3)
- 4.21 Conflitos (4)
- 4.22 Fugas (2)

5. Auto Avaliação

5.1 Positiva (20)

5.2 Negativa

Os recursos que de alguma forma facilitam o desempenho das funções.

6 Facilitadores – Recursos

6.1 Formação (13)

6.2 Equipamento (11)

6.3 Serviços de apoio multidisciplinar (6)

6.4 Organização em Equipa (5)

6.5 A Integração Inicial (4)

6.6 Organização do Trabalho (5)

6.7 Experiência (6)

E por último foram identificados os aspectos considerados relevantes do ponto de vista da realização pessoal e da forma como a profissão é entendida pelo próprio colaborador.

7 Realização Pessoal	7.1	Missão (4)
	7.2	Adaptação ((7)
	7.3	Aprendizagem (4)
	7.4	Gratidão (3)
8 Importância/Relevância	8.1	Sim (20)
	8.2	Não
9 Liderança	9.1	Importante (20)
	9.2	Compreensão (5)
	9.3	Suporte (4)
	9.4	Presente (6)
	9.5	Orientador (5)

Para estas tabelas, dar alguns exemplos ao longo do texto. Pode apresentar um texto sucinto, com os principais resultados.

Entrevista com as Ajudantes de Lar – Entrada na Profissão

A entrada na profissão (Quadro 11) foi para a maioria das colaboradoras, uma situação de **Conveniência** ou **Oportunidade**. A maioria chegou à instituição por contacto directo ou intermediado por conhecidos e familiares, e o trabalho no lar constituiu a oportunidade de ter um rendimento fixo, regalias contratuais de Segurança Social.

Muitos apontam a **Experiência** na área, como factor relevante para a escolha, tendo trabalhado com crianças e idosos em casas particulares, ou dando apoio a familiares incapacitados ou doentes, em fases de grande dependência e doenças terminais pareceu-lhes ser uma vantagem para o desempenho da função.

Desempenhar esta função surge, para alguns dos entrevistados, como uma **Alternativa**. Por proximidade ao local de residência ou por constituir um trabalho de menor exigência ou maior satisfação.

Muitas das entrevistadas entraram para a função por uma questão de **Necessidade**. O regresso do estrangeiro e o aumento dos encargos financeiros foram razões apontadas, por algumas das entrevistadas, como motivo para a candidatura à função.

A **Possibilidade de Carreira** também aparece entre as entrevistadas. Por formação (carreira) ou por gosto (*Calling*) algumas das entrevistadas considera que está na função que sempre quis.

A **Estabilidade Laboral**, já referida, surge como razão exclusiva nalguns entrevistados, uma vez que já desempenhavam essa função de forma particular.

Quando 11. Entrada na profissão

Categoria	Sub-categoria	Testemunhos
Entrada na Profissão	Conveniência/Oportunidade	"...por ser mais perto de casa." (E1); " eu tinha regressado do estrangeiro, soube que estavam necessitar de pessoas."(E6); "Vi o anuncio e concorri."(E11); "Foi por acaso. Conhecia administrativa do lar e ela me disse para enviar o currículo e enviei."(E17)
	Experiência	"já tinha cuidado de um tio..."(E1); " Uma tia disse-me que eu tinha muito jeito."(E14); "já tinha cuidado do meu pai que esteve muitos anos acamado e dos meus tios."(E16)
	Alternativa	"...eu queria continuar a estudar, mas esse ano não abriram vagas, por isso vim para aqui trabalhar como voluntária."(E2); "Trabalhava num supermercado, quando sai vim cá a umas três entrevistas e acabei por ficar."(E9); " na altura o meu pai não tinha possibilidade de me dar estudos."(E16)
	Necessidade	"eu nunca tinha trabalhado nesta área, nas depois der casar e de me separar com uma filha de 1 ano e três meses tive que trabalhar porque precisava."(E3); "tinha 41 anos." (E4); " Estava só com 4 menores e por isso tinha que trabalhar."(E8); "Tinha que trabalhar. Uma pessoa me sugeriu o lar e eu vim."(E10); " Eu estava no desemprego e depois falei com o ex-provedor e perguntei-lhe se ele me arranjava um trabalhinho."(E12); " fique desempregada."(E19)
	Possibilidade de carreira	" Concorri. Tinha pessoas que conhecidas que me indicaram que estavam a precisar de ajudantes, concorri, e fiquei."(E5); "comecei como auxiliar de serviços gerais, depois ajudante de 2ª e depois ajudante de 1ª."(E5); " Soube que estavam a precisar de pessoas e chamou-me a atenção o trabalho."(E7); "fui entregando currículos e esperando, Soube que o lar estava a precisar de gente por isso mandei também para a aqui."(E16); "Eu estava empregada, mas mandava currículos para tudo o que fosse área da saúde."(E18)
	Estabilidade Laboral	"Era empregada nuns apartamentos e na altura estava viúva e tinha uma filha (...) era uma coisa mais estável."(E14);

Quadro 11. Entrada na profissão. (continuação)

Categoria	Sub-categoria	Testemunhos
Motivação Inicial/Justificação da escolha	Experiência	"já tinha cuidado do meu tio."(E1); "na altura tinha avós bastante idosos"(E2); "já tinha tratado do meu pai, de uma tia e de um tio, por isso já sabia mais ou menos como seria."(E12); "ter cuidado do meu pai acho que desencadeou."(E15)
	Falta de alternativa	"eu queria era ser hospedeira, mas a vida nem sempre é como queremos."(E7); "tratar da minha mãe ajudou-me a pensar que poderia trabalhar nesta área."(E16)
	Acaso	"na altura era muito novinha e numa idade em que estava muito indefinida, foi um mero acaso."(E2); "...a bem dizer foi um trabalho inesperado (...) nunca sequer tinha sonhado trabalhar com idosos."(E6)
	Nenhuma	Nunca tinha trabalhado com idosos."(E3); "não queria estar parada."(E19)
	Competência	"Eu trabalhava a dias e cuidava de duas idosas. Já conhecia o trabalho e como gostava decidi tentar e vir para o lar quando abriu."(E4); "Tinha alguma experiência e paciência."(E14)
	Talento	"o meu sonho (...) era ser enfermeira."(E5); "eu sempre gostei de idosos. Acho que os idosos são pessoas sábias (...) e temos muito que aprender com eles."(E7); "em pequena queria ser enfermeira, mas como não era lá muito boa na escola não consegui."(E7); "a minha área é de saúde e eu sempre quis ser enfermeira. Cuidei da minha mãe e do meu irmão que tem trissomia 21."(E16); "Eu queria ser enfermeira parteira, era o que eu sempre quis."(E17); "Desde sempre queria ser médica. As minhas brincadeiras eram muito assim, vestia uma bata, sapatos altos e uns papeis e fingia que dava consultas."(E18)
	Desafio	"no início fiquei com um pouco de receio pois nunca tinha cuidado de idosos. Achei que poderia não gostar ou não saber fazer. Mas fiquei."(E9); "No início fiquei com receio pois já sabia o que me esperava."(E11)

Entrevista com as Ajudantes de Lar : Integração e Desenvolvimento

Grande parte dos entrevistados refere o processo de integração no Lar como sendo uma etapa muito importante para a permanência na função.

As colaboradoras com experiência, identificam a fase de integração como sendo fundamental no processo de aprendizagem. O **Apoio das colegas mais experientes, a Formação, os Estágios em outras instituições** e o **Apoio da Equipa de Enfermagem**, foram referenciados como factores chave no processo de integração.

O **Acaso** e a **Inexistência de Motivação** inicial, a **Competência e a Experiência** reveladas, bem como o **Talento**, foram também referenciados.

A noção de **Desafio** surge também, na medida em que sabendo bem ao que iam as colaboradoras acabam por superar medos e descobrir formas de auto-superação.

Entrevista com as Ajudantes de Lar: Permanência na Função

Segundo as entrevistadas, a permanência na função foi resultado de uma **Adaptação** e um **Bom Desempenho**, referenciado também o **Aprender a Gostar** e **Gostar**, como uma revelação inesperada (Quadro 12).

Alguns referem que descobriram um **Talento**, assumindo que o seu desempenho superou as suas expectativas e das próprias chefias, resultando esse desempenho num descritivo de função mais exigente do que inicialmente previsto.

A **Sorte** é também referida. Sendo a entrada na função uma alternativa ou uma necessidade, as colaboradoras acabam por considerar-se afortunadas por ter enveredado por esta profissão. Paralelamente, algumas referem que se mantêm na função por **Falta de Alternativa**, pela idade ou pelas baixas qualificações.

De forma mais residual, alguns colaboradores indicam que a permanência resultou da **Progressão** dentro da organização.

Quadro 9. Permanência na profissão. Excertos das Entrevistas.

Categoria	Sub-categoria	Testemunhos
Motivação actual/Justificação da permanência	Adaptação/Desempenho	"aqui estou."(E1); "comecei como voluntária durante 7 meses, depois gostaram do meu trabalho ...e já cá estou a 14 anos."(E2); " com a ajuda dos colegas consegui integrar-me bem."(E11); " no princípio não foi fácil pois era muita informação para digerir e muitos utentes. Andei um pouco às aranhas mas depois habituei-me e passou a correr bem."(E16)
	Aprender a gostar	"a pessoa ganha carinho pelos velhinhos"(E1); "hoje é uma coisa que adoro fazer e estou muito satisfeita com o meu trabalho."(E2); "fui-me adaptando. Faço tudo com carinho e amor e gostando cada vez mais do serviço."(E6); "Na altura precisava muito, mas agora gosto."(E8)
	Gostar	"a fazer o mesmo há 17 anos temos mesmo que gostar, se não não dava."(E3); " já trabalhei noutros sítio e estou a estudar mas queria muito continuar a trabalhar aqui, gosto muito."(E7); "já trabalhei em tanta coisa, mas hoje não me vejo a fazer outra coisa."(E8)
	Talento	"ajudo as enfermeiras a fazer os pensos, meço diabetes e dou insulina."(E5); " em pequena queria ser enfermeira, mas como não era lá muito boa na escola não consegui."(E7); " a minha área é de saúde e eu sempre quis ser enfermeira. Cuidei da minha mãe e do meu irmão que tem trissomia21"(E16); " Eu queria ser enfermeira parteira, era o que eu sempre quis."(E17)
	Sorte	" Foi um presente que Deus me deu."(E6); " Hoje vejo que foi na hora certa. Na altura fiquei um pouco assustada pois não sabia nada de lares. Hoje sinto-me realizada."(E19)
	Falta de alternativa	"eu gostaria de estudar mais, mas já não tenho idade."(E8); "Acabei por ficar."(E10); "sem ser isto, só sei bordar."(E13)
	Progressão	"comecei na lavandaria na lavandaria e 6 meses depois passei a auxiliar."(E13)

3.1. Job Crafting

Analisando os conteúdos, tendo por base o descritivo de função (DF) apresentado pelas chefias, identificam-se três situações distintas.

- 1) Tarefas definidas no DF e referidas nas entrevistas (Quadro 13)
- 2) Tarefas Não definidas no DF e referidas nas entrevistas (Quadro 14)
- 3) Tarefas definidas no DF e não referidas nas entrevistas (Quadro 15)

Algumas tarefas que constam no descritivo e são referidas de forma unânime por todos, revelando um elevado nível de compromisso e de responsabilidade. Os **Banhos e Cuidados Básicos**, a **Alimentação e Distribuição da medicação**, a par da **Operacionalização das orientações da equipa médica** são as funções referidas por todos os entrevistados.

Quadro 10. Tarefas referidas no descritivo de função e referidas nas entrevistas.

-
1. Banhos e Cuidados Básicos (20)
 2. Alimentação (20)
 3. Distribuição da medicação (7)
 4. Operacionalização das orientações da equipa médica (7)
 5. Preparação dos banhos (20)
 6. Levantes (12)
 7. Monitorização biométrica (tensão, temperatura) (7)
 8. Deitar (16)
 9. Organização da roupa (12)
 10. Organização dos quartos (12)
 11. Verificação das Ocorrências/Mudança de Turno (6)
 12. Integração e acolhimentos dos Idosos (13)
 13. Fomentar o bom ambiente com os utentes e seus familiares (9))
-

Não estando definidas no descritivo de função, aparecem funções altamente valorizadas e referidas em quase todas as entrevistas. **Brincar com os idosos** e **conversar durante a prestação de serviços** são encaradas como as principais responsabilidades por parte dos colaboradores. Apesar de não constarem no descritivo da função, estes dois itens são considerados fundamentais pelos colaboradores, no entanto não são referidos como essenciais por nenhum das chefias.

Brigar e Estimular, desenvolver relacionamentos de **Empatia** e nalguns casos **substituir a família** ausente, são também atribuições muito referidas. Nos relatos das chefias surge a referência ao estímulo, mas não de forma clara e objectiva como sendo uma função destes profissionais, uma vez que existem equipas dedicadas exclusivamente a essa função.

Quadro 14. Tarefas não referidas no descritivo de função e referidas nas entrevistas.

-
1. Brincar com os idosos (15)
 2. Conversar durante a prestação de serviços (12)
 3. Brigar/Estimular (12)
 4. Ajudar a superar a dor (6)
 5. Substituir a família (3)
 6. Reeducar (2)
 7. Ser Confidente (2)
-

Apesar de constarem no descritivo de função, nenhum colaborador faz referência à **dispensa de água**, à **monitorização das fraldas** nem ao **registo das rotinas**, aspectos considerados de elevada importância por parte dos responsáveis e dirigentes.

Quadro 15. Tarefas referidas no descritivo de função e não referidas nas entrevistas.

-
1. Dispensa de água
 2. Monitorização das fraldas
 3. Registo das rotinas
-

Encontramos assim, nos testemunhos, os três tipos de *Crafting* identificados na literatura.

Berg, Wrzesniewski e Dutton, no artigo *Adapting to Challanegs in Job Crafting*, (2010), afirmam que o *Job Crafting* é um processo de ajustamento e mudanças contínuas. As ajudantes de lar conhecem as suas responsabilidades e atribuições, mas aparentemente optam por não lhes dar a relevância esperada, muitas vezes levando à omissão inconsciente dessa mesma responsabilidade.

Cruzando estes resultados com os testemunhos das chefias, poderá estabelecer-se uma relação directa entre a omissão de algumas tarefas e a percepção de alguma falta de rigor no desempenho das suas funções. As ajudantes de lar realizam essas tarefas, dada a sua urgência e relevância, no entanto não as consideram fundamentais quando inquiridas sobre as suas funções.

Por outro lado, as ajudantes referem por diversas vezes a importância de funções que estão fora do seu descritivo, reforçando nos testemunhos a importância dessas funções para o seu desempenho.

Quadro 11. *Job Crafting*. Tipo 1: Alteração das funções.

-
1. Omissão de funções
 2. Identificação de Novas funções
-

O estabelecimento de relações de grande proximidade, com os utentes, na medida em que o ajudante de lar se considera um familiar deste, e com os colegas, estabelecendo níveis distintos de cooperação com os colegas, enquadra-se no 2º tipo de *Job Crafting* encontrado na literatura.

Quadro 17. *Job Crafting*. Tipo 2: Alteração do relacionamento interpessoal.

-
1. Brincar com os idosos
-

-
2. Substituir a família
 3. Ser Confidente
-

Por último, encontram-se também testemunhos que ilustram estratégias de reconfiguração da concepção do seu trabalho, na medida que as ajudantes entendem que o seu papel, para além de serem prestadoras de cuidados básicos, passa também por serem um estímulo, nem sempre simpático, mas útil ao estado de ânimo do utente e em simultâneo, servir de apoio face as dificuldades que a velhice por um lado, e a institucionalização por outro, provocam no idoso.

Quadro 18. *Job Crafting*. Tipo 3: Reconfiguração da concepção do trabalho.

-
4. Brigar/Estimular
 5. Ajudar a superar a dor
 6. Reeducar
-

3.2. Exigências

Estudos nas últimas décadas têm revelado que algumas características do trabalho influenciam de forma profunda o bem-estar dos colaboradores. Esse impacto manifesta-se através de situações de tensão, *burnout* mas também empenho (Bakker & Demerouti, 2006).

Lidar com a perda associada a morte dos utentes foi a exigência mais referenciada. Por um lado, os colaboradores percebem a inevitabilidade do processo, no entanto e uma vez que estabelecem fortes laços emocionais com os utentes, a morte transforma-se numa exigência que resulta em tensão para o colaborador.

O estado e fragilidade geral do utente, revelada nas refeições e nos procedimentos de cuidado básico, aparecem também como exigência do trabalho.

Os colaboradores adoptam estratégias de compensação, na medida em que encontram mecanismos individuais para melhor lidar com a tensão provocada pelas situações, e conseguir prestar o melhor cuidado possível ao utente.

A própria organização do trabalho constitui uma exigência referida por grande parte dos testemunhos. A dimensão das equipas, o ritmo e organização do trabalho, são responsáveis pela geração de tensão na execução das tarefas.

Por último, a conciliação vida-trabalho, nem sempre fácil, não só pela necessidade de se fazerem turnos mas também pelo cansaço associado a um dia de trabalho, é referido em muitos testemunhos.

Quadro 12. Dificuldades. Excertos das entrevistas.

Categoria	Sub-categoria	Testemunhos
Dificuldade - Exigências	Prestar cuidados médicos	"não gosto de picar por causa da insulina."(E10); "Eu não gosto de tratar da medicação. É uma responsabilidade muito grande."(E20)
	O turno da noite	"se acontece alguma coisa estamos sem a enfermeira e sem a chefe e ficamos com dúvidas."(E11); "nesses dias ninguém que fale comigo. Nunca janto, só almoço, e quando chego a casa tomo um ducho, um comprimido para não entrar em stress e tenho que descansar."(E14)
	Dificuldade de desligar	"Quando saio daqui já não penso mais nisto...mas às vezes estou de folga e volto a pensar nas coisas...sobretudo quando alguém está doente...penso nisto sempre."(E12); "Quando saio às vezes penso nisto. De férias penso muitas vezes, já são muitos anos faz parte mais da minha vida que o resto."(E13); "sentia o barulho daqui [do lar] mesmo de fôga."(E14)
	Infraestrutura	"o lar já é velho."(E13); "O lar é um pouco antigo e isso também dificulta algumas tarefas."(E14); "na grande dificuldade são os acessos, pois só temos um elevador e umas escadas."(E14)
	Relações Interpessoais	"dependendo do colega [no caso de morte] as coisas podem correr bem ou mal."(E14); "alguma desunião das pessoas também faz diferença."(E14)
	Impotência face ao sofrimento	"...[comparando com a morte] o sofrimento é pior, quando não podemos fazer nada faz-me muito dó fico mais aflita."(E14)
	Gritos	"(...) gritam, dizem que tem dores...por isso chego a casa e quero é descansar."(E14)
	Fuga dos idosos	"com estes acessos se torna difícil garantir a segurança dos utentes."(E15)

Quadro 19. Continuação

Categoria	Sub-categoria	Testemunhos
Dificuldade - Exigências	Lidar com a Perda	" só fui a um [funeral]. Chorei muito e jurei que nunca mais ia a nenhum..."(E1); "sofro quando eles acabam por falecer.... vejo-me mais com idosos do que com crianças."(E2); " a pessoa afeiçoa-se às pessoas e isso é mau. É mau porque elas vão-se embora e fica sempre uma mágoa."(E5); " Quando eles morrem. O primeiro que me aconteceu foi de noite e foi difícil."(E11); "penso que tudo o que nasce morre, e assim encaro melhor."(E14); " [o utente] morreu á minha frente. Não estava preparada. Chorei mas não fugi."(E16); "A morte, fico sempre triste."(E18)
	Dar comida	"...sobretudo os que têm dificuldades em engolir. Tenho medo que se engasgue alguém na minha mão... é uma grande responsabilidade."(E11)
	Fragilidade dos idosos	" ao movimenta-los mesmo sem querer podemos magoa-los."(E1)
	Dependência física dos idosos	"...[vômitos] quando acontece ninguém vi feliz para casa, mas faz parte."(E1); "...sempre me custou lidar com os vômitos."(E3); "a grande dependência dos idosos...no início dava-me nojo... os próprios cheiros fazia-me confusão."(E2); – " no princípio faz alguma confusão a debilidade das pessoas, que no lar é diferente, mas vamos aprendendo a gostar."; (E14 – "O 3º andar é o pior porque estão quase todos acamados.");(E19 – "As chagas. Eu disse mesmo às enfermeiras que não estava preparada par as encaras (...). Agora até gosto de ver a evolução."(E4)
	Lidar co problemas respiratórios	"quando as enfermeira expiram os velhinhos eles ficam roxos e isso faz-me muita impressão"(E1,E2 e E18)
	Equipas de trabalho reduzidas	" precisávamos era de mais pessoas na equipa para poder chegar a todos os idosos."(E2); "No caso de haverem poucas pessoas, temos que fazer tudo mas rápido, ficamos mais cansadas e por vezes fazemos o mais essencial."(E4); "quando estão só 3 é complicado."(E12)
	Rotina	"É um trabalho um pouco repetitivo."(E3); "o turno da tarde é o pior. Não temos tantos idosos e então fazemos outras tarefas tipo arrumar, limpar [de rotina] que não gosto muito."(E9)
	Lidar com a Demência	" ...[antes da formação de Alzheimer] é difícil entender as atitudes das pessoas [com demência]."(E4); "Quando temos que amarrar o utente e eles pedem para não o fazer."(E14)
	A Exigência dos utentes	"A exigência dos utentes, que nunca estão contentes com nada. Por eles têm sempre coisas a pedir....inventam coisas. Por eles ficávamos lá o dia todo."(E4); "alguns são rabugentos, mas dá bem a volta."(E8); "às vezes as utentes reclamam, mas a gente não pode fazer tudo o que eles querem."(E10); " ...às vezes há aquelas senhoras que fazem birras ..." (E13); "as senhoras também têm as suas exigências."(E14)
	O Ritmo de trabalho	"O trabalho por turnos é bom, mas há uns mais pesados que outros."(E3); " Há sempre coisas para fazer. Não há descanso."(E4); " o turno da tarde embora seja o menos pesado é o que gosto menos, pois temos que ficar aqui até às 10 da noite."(E4); " de manhã há mais stress, mas de noite também há senhoras que passam as noites em claro. A gente sai daqui com os parafusos todos trocados."(E14); "nem sempre temos tempo para comer."(E14)
	Falta de tempo	"O facto de termos pouco tempo para as coisas."(E4); "Sabemos muitas coisas que acabamos por não aplicar por falta de tempo."(E9); "nem sempre dá para fazer tudo por isso fica para mais tarde."(E13); "O tempo não chega, as senhoras dão sempre muito trabalho, parece que não mas dão."(E14)
	Conciliação Vida-Trabalho	" ...[quando saio às 10h] é chato para a família."(E4); "acordo muito cedo para tratar das coisas de casa."(E8); "o turno da tarde também é difícil para quem tem crianças pequenas e saímos muito tarde."(E11); "sim às vezes chego a casa muito cansada e descarrego em cãs e nem sempre estou a 100% para os meus. A minha filha queixa-se que nem sempre tenho paciência para ela."(E12); " Era bom ter tempo para dar uma voltinha com eles e conversar."(E17); " ... às vezes estou fora e ligo para saber. Às vezes até sonho com isto.Isto é uma segunda casa."(E17)
	Formação Pós Laboral	" a formação é sempre bom, mas como são depois do trabalho estou demasiado cansada e nem sempre aproveito tudo."(E8)

Da análise dos resultados conclui-se que as exigências encontradas são, pela maioria dos colaboradores, do tipo *Challenging*: Desafiadoras. Não se verificam exemplos de *burnout*, havendo, pelo contrário uma preocupação adicional. Os recursos associados à modificação da tarefa traduzidas na adopção de **Cuidado redobrado** e na redefinição de metodologias de trabalho - **Colheres mais pequenas e seringas**. Esta alteração imprevista aparece como uma moldagem, com resultados positivos para si, uma vez que a ajudante se sente mais confortável, mas também para o utente, que vê o risco de se engasgar diminuído.

Como exigência, foram também apontadas a **perda**, a dificuldade em **dar comida** e a **Condição Física dos Idosos**.

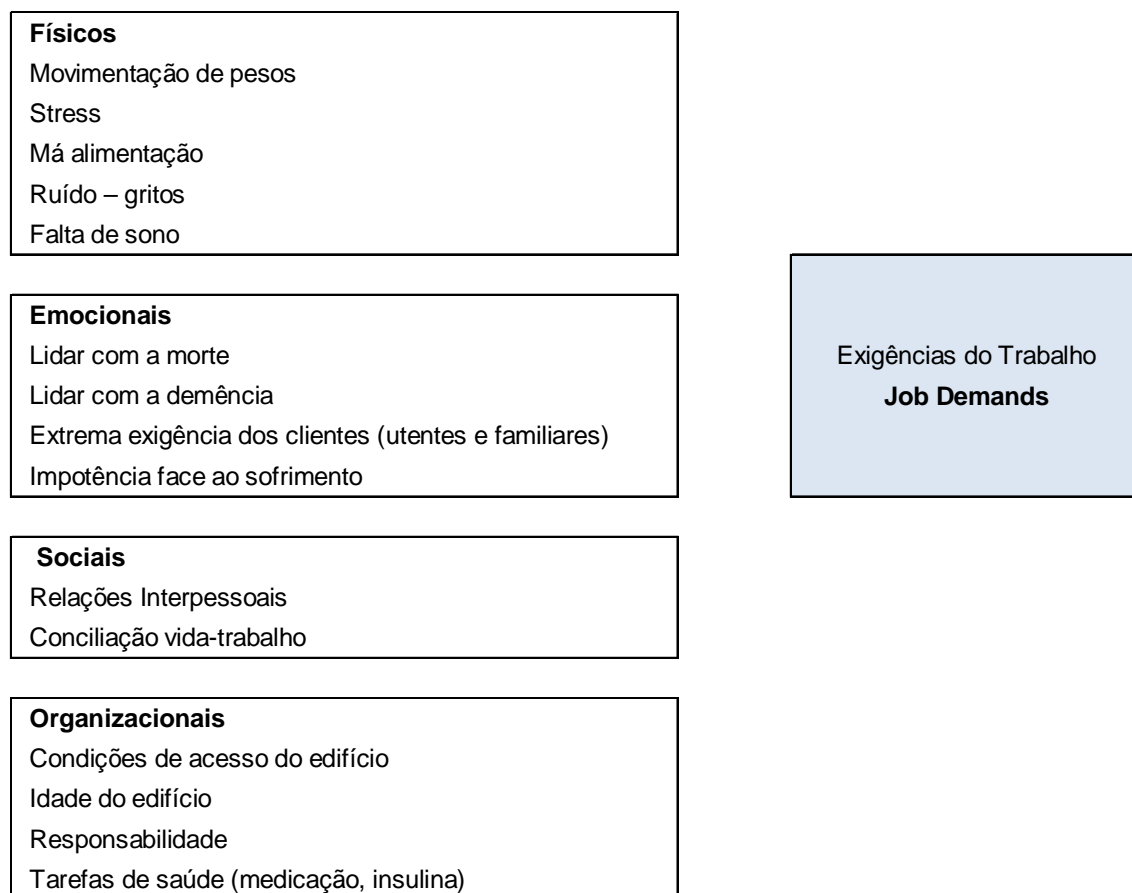
O **Ritmo de Trabalho**, **Exigência por parte dos utentes** e **Equipas Pequenas** são também exigências que culminam com maiores estratégias de moldagem, nomeadamente pela alteração momentânea das funções, ou pela alteração do ritmo e ordem para a realização das tarefas.

O **Trabalho por Turnos** é encarado de forma positiva, apesar de representar um esforço adicional, com impacte, também, na **Conciliação Vida Trabalho**, sobretudo nas mulheres que têm filhos pequenos ou pessoas doentes ou idosas a seu cargo. Neste aspecto, a exigência emocional também é considerado penalizante na medida em que dificulta o **Desligar do Serviço**, o que penaliza, em grande medida, os períodos de descanso.

Face ao elevado grau das exigências identificadas, um dos aspectos considerados interessante neste estudo, foi o facto de nunca ter surgido nas entrevistas, qualquer referência ao **Salário**, que de acordo com as chefias não é o mais alto, nem a desvalorização de **Direitos**, preocupação apontada pelas chefias.

Nenhum dos entrevistados acusou estar demasiado cansado ou esgotado com o desempenho da sua função, nem foram relatados estados de depressão ou desmotivação. O Quadro 20 resume as exigências identificadas pelas colaboradoras.

Quadro 13. *JD Model*. Exigência identificadas. Excertos das entrevistas.



3.3. Recursos

Os recursos presentes numa determinada profissão, funcionam como um estabilizador das exigências, na medida em que elevados recursos representam elevadas tensões, mas simultaneamente geram elevados níveis de motivação (Bakker & Demerouti, 2006).

Assim sendo, a identificação de recursos por parte dos colaboradores poderá reflectir-se na forma com que as exigências são geridas e entendidos os resultados obtidos (Quadro 21).

Quadro 21. Recursos. Excertos das entrevistas.

Categoria	Sub-categoria	Testemunhos
Facilitadores - Recursos	Formação	"quando se trabalha com pessoas a formação nunca é demais"(E1); "a formação tem sido importante."(E2); "A formação sobre o Alzheimer ajudou muito, para entender as atitudes das pessoas."(E4); "Graças a Deus ainda não precisei dos primeiros socorros mas essas forma as mais importantes."(E11)
	Equipamentos	"uma coisa muito importante foi a grua e as camas articuladas."(E1); "o transporte [adaptado] e as cadeiras de rodas possibilitam a saída de utentes mais dependentes, e isso facilita o nosso trabalho."(E2); "sobretudo a maquina de levantar as pessoas [grua] facilita muito no trabalho porque já são muitos a precisarem de ser ajudados para sair da cama."(E4); "os produtos de limpeza eram fortes, mas nós reclamamos e eles mudaram."(E6); "precisava era de um computador novo, porque o que uso é muito antigo."(E6); "nós não temos grua e nunca usamos, mas pode ser que seja útil."(E14)
	Serviços de apoio multidisciplinar	"O serviço de fisioterapia e a enfermeira a tempo inteiro também facilitaram bastante o nosso trabalho e melhoraram a qualidade dos serviços."(E12)
	Organização em equipas	"quando as equipas ficam mas pequenas [ferias] também o trabalho se torna mais pesado...Acamamos mais tarde e mais cansada."(E3); "quando estão todas é outra coisa."(E12); "Pelo menos duas pessoas por andar."(E14); "as equipas rodam e isso faz diferença."(E14)
	A Integração inicial	"A equipa que entrou [de início] teve muita formação em sala e prática no Lar da Boa Vista o que foi muito importante."(E4); "As minhas colegas que me ajudaram muito no início. Elas ensinaram-me tudo. Quando chega alguém novo tento fazer o mesmo."(E19)
	A Organização do trabalho	"uma coisa muito boa foi a pausa das 10h00. Antes não havia e pr vezes chagava ao meio do dia e não tínhamos comido nada."(E4); "os horários rotativos também ajudam, pois podemos conciliar melhor a nossa vida."(E6)
	A experiência	"os anos de experiência (...) tem-me ajudado a ser uma boa funcionária."(E8)

Apesar das elevadas exigências identificadas, os entrevistados referem também alguns aspectos que facilitam o desempenho das suas funções, consideradas no nosso estudo como recursos. A **Formação** disponibilizada no momento da entrada ao serviço e ao longo do tempo é vista, por todos, como um recurso fundamental de grande impacte no desempenho. A evolução e melhoria dos **Equipamentos**, sobretudo as camas articuladas e os equipamentos de apoio à mobilidade, revelam-se recursos de elevado impacte e são valorizados por todos. Relativamente a grua, utilizada para o levante dos utentes acamados ou com baixa mobilidade, não se revela uma vantagem para todos. Nos serviços em que se implementou a utilização da grua há mais tempo e cujos colaboradores a utilizam desde o início das suas funções, a grua é considerada como um recurso positivo. Nos outros, onde a grua não pode ser usada ou não é usada de forma abrangente por todos, a sua utilização não se revela vantajosa para a maioria.

A existência de **Serviços de apoio Multidisciplinar**, onde se encontram médicos, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos e assistentes sociais são também valorizados e considerados necessários.

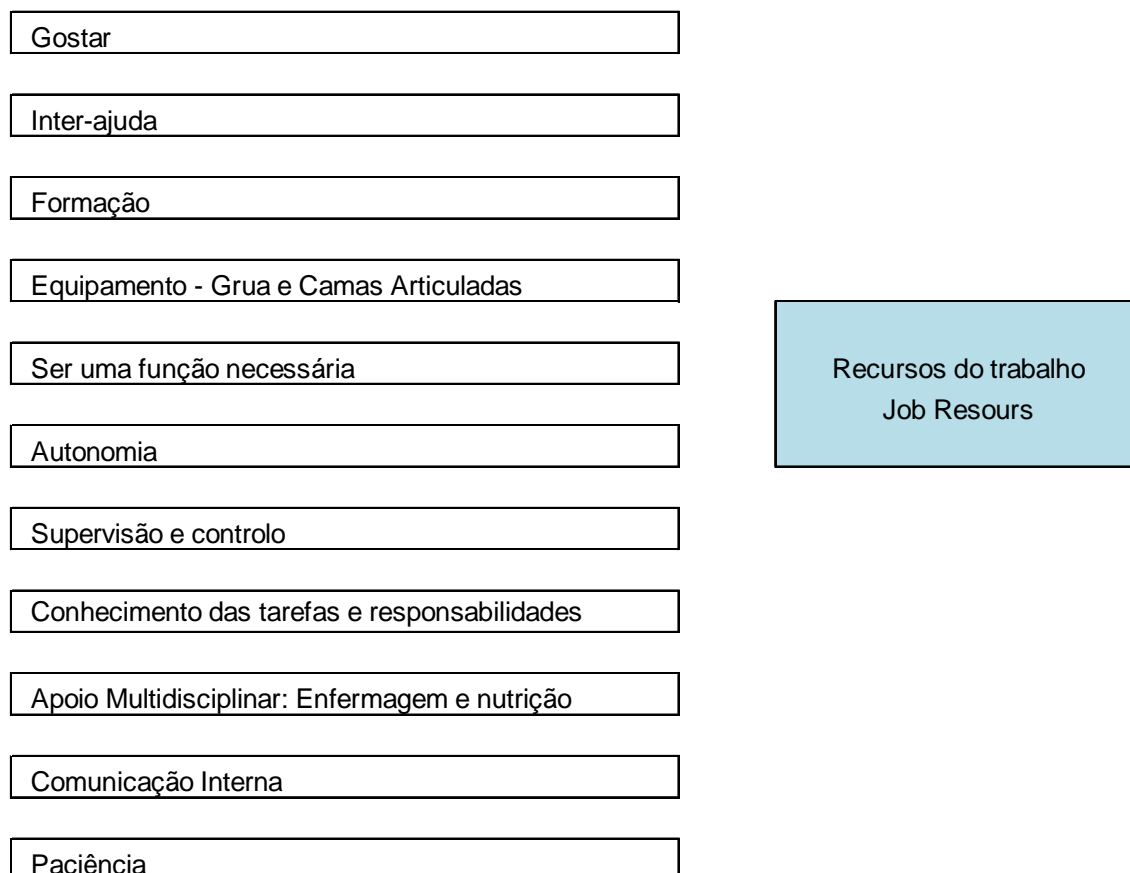
A **Organização das Equipas e do Trabalho**, bem como, a já referida **Integração Inicial** são considerados recursos positivos. Como resultado da aprendizagem interna e como estratégia de superação das exigências a **Experiência Adquirida** é fortemente valorizada por todos.

A **Formação** é bastante referenciada como tendo sido fundamental no início da carreira, e também para a aquisição e melhoramento de competências técnicas ao longo dos anos de serviço. O **Equipamento**, os **Serviços de apoio multidisciplinar** e a **Organização do trabalho em Equipa**, são também referenciados como recurso importantes para o bom desempenho das suas tarefas.

De todos os aspectos categorizados como recursos, o que mais vezes foi referido foi a Integração **Inicial na Organização**. A maioria das entrevistadas referiu o estágio de integração como tendo sido determinante para a sua permanência no serviço, uma vez que providenciou uma panóplia e experiências em contexto real, mas suportadas pelos profissionais mais experientes, que contribuiu de forma incontornável a forma como as colaboradoras encararam a entrada formal na profissão.

Analisados todos os testemunhos, os recursos identificados foram sistematizados no Quadro 22.

Quadro 22. Recursos identificados.



3.4.Empenho: Dedicção com base na Auto Avaliação e na Satisfação

Tims e Bakker, no seu artigo *Job Crafting:Towards a new model of Individual Job redesign* (2010) estabelecem relação entre as exigências e os recursos associados a uma determinada função e o resultado dessa interacção na organização.

Segundo os autores, os indivíduos adoptam estratégias que, quando positivas, induzem a geração de resultados igualmente positivos para a organização, traduzidos em empenho, resiliência, adaptação individual do trabalho, desempenho, satisfação e percepção positiva da relevância da sua função.

No presente trabalho conclui-se que o empenho está presente, na medida que as colaboradoras fazem uma auto-avaliação positiva do seu desempenho, consideram-se adaptadas e empenhadas com a sua profissão e percebem a relevância, para si e para os outros do seu papel.

Quadro 23. Percepção do trabalho: Excertos das entrevistas.

Categoria	Sub-categoria	Testemunho
Percepção do trabalho	Auto-Avaliação positiva	"Faço o melhor possível"; "se os velhinhos gostam [de mim] será por alguma causa"(E1); "comecei como voluntária se não gostasse na altura poderia ter desistido. Faço e dou sempre o meu melhor."(E2); "Sim, quem achar que não é está tramada."(E3); "acho que sim atendendo a que tenho muita paciência, às vezes posso estar chateada mas controlo-me."(E4); "tenho muita paciência."(E5); "quando vou de férias eles perguntam por mim (...) isso quer dizer que sou boa funcionária."(E6); "Eu adaptei-me a tudo ao longo do tempo. Já trabalhei no comércio, pastelaria...eu achei que não conseguia mas aqui estou. É uma aprendizagem contínua."(E1)
	Adaptação ao trabalho	"Acho que estamos sempre a aprender e a melhorar. Não tenho muitos estudos mas dou o meu melhor aos utentes e ao lar em si."(E6); "ainda não sei bem, mas acho que é mais ou menos."(E7); "Podemos sempre melhorar porque nunca se sabe tudo, mas os anos de experiência e a formação (...) tem-me ajudado a ser uma boa funcionária."(E8); "sou intermédia."(E8); "sou muito responsável."(E11); "normal."(E11); "sim eu converso muito com eles."(E12); "eles gostam de mim."(E12); "Faço sempre pelo melhor, mas sinceramente não sei."(E13); "Tempos sempre muito que aprender. Nunca somos profissionais...morre-se a aprender."(E17); "Estamos sempre a aprender."(E18)
	Realização pessoal	"sim, gosto do que faço. Há partes más....mas a gente esquece...separo tudo quando chego a casa."(E1); "sinto-me realizada a nível pessoal e profissional. Não me vejo a fazer outra coisa."(E2); "sinto-me bem quando chego a casa. Gosto do que faço e isso ajuda."(E4); "sim eu gosto e eles gostam muito. Eles brincam comigo e têm muita confiança."(E8); "Brinco muito com eles, mas às vezes também sei falar a sério."(E9); "Se ganhasse o euromilhões continuava a trabalhar, só que só fazia a manhã."(E10); "sim gosto muito. Tive medo no princípio mas agora gosto."(E11)
	Aprendizagem contínua	"...eles têm tanto para dar e por isso o final de vida é tão importante para mim."(E2); "Gosto sobretudo de falar com os idosos pois eles tem muito para nos ensinar."(E6); "Cada dia que passa agente cresce mais. Todos os dias temos que aprender."(E19)
	Gratidão	"quando se gosta do que se faz, sentimo-nos realizadas e superamos bem os obstáculos...somos felizes."(E2); "graças a Deus adoro o que faço."(E2); "não me estou a ver fazer outra coisa."(E6); "sim, dá-me felicidade."(E13); "sobretudo receber o carinho dos idosos."(E15); "Sinto-me um pouco cansada, mas sinto-me feliz."(E16)
	Importância e Relevância	"Este é um trabalho que nem todo o mundo quer."(E1); "toda a sua experiência é importante....considero-me importante se estiver lá para ouvir."(E2); "somos uma espécie de família."(E2); "...tratamos também da parte estética" (E2); "...da mesma forma que é preciso estimular as crianças (...) é importante garantir que as poucas capacidades dos idosos sejam mantidas."(E2); "Imagine os idosos sem comer nem tomar banho o que seria?"(E3); "Ninguém é insubstituível não precisava de ser eu mas tinha que vir alguém."(E3); "Os velhinhos precisam de nós."(E4)

O empenho dos colaboradores pode ser entendido sobre duas componentes. Por um lado, todos os entrevistados autoavaliam-se de forma positiva. Mesmo aqueles assinalados pelas chefias como tendo mais margem para a melhoria, consideram que dão o seu melhor.

Quando questionados sobre os critérios para essa autoavaliação, surgem actividades que não fazendo parte do descritivo de função são recorrentes no universo das respostas.

O **Brincar com os idosos** e **Conversar durante a prestação de serviços** são os critérios mais referidos, considerados fundamentais para o bom desempenho das suas funções.

O **Brigar/Estimular** e a **Empatia** são também igualmente apontados como aspectos valorizados pelos utentes, logo sendo indicadores de um bom desempenho.

De uma forma geral todos os entrevistados apresentam um **Auto-conceito positivo**. Indicam a **Paciência**, o **Feedback** e a **Comunicação Interna** como aspectos fundamentais para garantir a melhoria contínua dos seus desempenhos e a manutenção do empenho e na motivação.

O empenho e a motivação traduzem-se na autoavaliação com a **Percepção da relevância** da função desempenhada presente em todos os testemunhos, quer focada na satisfação do utente e dos seus familiares, quer focada no papel desempenhado no seio da equipa e na instituição.

Gostar e **Ser Capaz**, de forma inata ou adquirida, de ir de encontro às exigências é referido por grande parte dos entrevistados.

Ser capaz de **Separar a vida do trabalho**, embora sendo considerado uma exigência, é considerada uma competência fundamental para o bom desempenho.

A disponibilidade, na medida em que têm que estar disponíveis para **Serem confidente e para ouvir**, é igualmente referido.

Passar uma imagem de **Confiança**, quer do ponto ético quer de competência é entendido por todos como factor chave. **Valorizar o positivo** e a **Gratidão** revelam-se estratégias para lidar com os aspectos de maior exigência.

Os colaboradores revelam-se preocupados e referem a **Consciência das suas limitações** e consideram a **Aprendizagem** contínua uma componente essencial ao bom desempenho das suas funções.

O empenho dos colaboradores é claramente identificado, uma vez que todos os entrevistados reconhecem a importância do seu papel.

São assinalados, como factores com impacto no empenho, a **Capacidade/Competência Especial** inata ou adquirida, o papel de **Confidentes privilegiados** e a assunção do papel de **Família alternativa** para os idosos.

Os colaboradores entendem ser o **Garante da dignidade** contribuindo para o **Envelhecimento activo** e a **Qualidade de vida dos idosos**.

Os ajudantes de lar consideram que a sua função é o **Suporte básico** das pessoas que deles dependem, sendo comum haver **Saudade por parte dos utentes** durante os períodos de ausência mais prolongados.

Um papel também referido, tem a ver com a **Reeducação dos idosos**. A entrada no lar pode representar para o idoso uma mudança radical de hábitos, sobretudo hábitos de higiene e regras básicas de organização pessoal, sendo o ajudante de lar, a pessoa que coordenará e efectuará essa mudança de hábitos, sempre difícil e cuja dificuldade sofre um acréscimo, quanto maior a idade dos mesmos.

Ser ajudante de lar é encarado por muitos com **Espírito de missão**. Todos reconhecem o seu papel e interpretam a sua actividade com um papel para o qual estavam mais ou menos predestinados. Os testemunhos traduzem atitudes de vigor, de dedicação e de absorção pelo trabalho (Shaufeli, Salanova, Gonçalves – Roma, & Bakker, 2002), na medida em que consideram estar a aproveitar talentos pessoais para fazer a diferença na vida de outras pessoas, e essa motivação promove e resulta na motivação diária no momento de encarar o dia de trabalho e na boa disposição referidas por diversas vezes.

O empenho evidencia-se assim nas diversas tipologias descritas na literatura (Quadro 24). Em termos de dedicação, a auto avaliação positiva presente em 86% dos colaboradores, em termos de aproveitamento dos talentos pessoais evidencia-se em 52% dos participantes.

O amor, a gratidão, o orgulho e o sentido de utilidade estão também presentes.

O vigor evidencia-se pela motivação referida por 86% dos participantes e de igual forma a aprendizagem contínua.

A absorção evidencia-se no sentido em que 100% dos participantes se sente realizado no seu trabalho e 60% entendem que podem supera-se constantemente na profissão.

Quadro 14. Evidências do empenho.

1.	Dedicação	1.1	Aproveitar talentos pessoais (12)
		1.2	Amor pela profissão (6)
		1.3	Gratidão (4)
		1.4	Auto Avaliação Positiva (20)
		1.5	Orgulho (5)
		1.5	Sentido de utilidade (5)
2.	Vigor	2.1	Boa Disposição (5)
		2.2	Motivação (20)
		2.2	Aprendizagem contínua (20)
3.	Absorção	3.1	Realização Pessoal (20)
		3.2	Supera-se constantemente (14)
		3.3	Dificuldade em desligar (4)

4. Discussão dos Dados

O trabalho realizado permitiu identificar as estratégias utilizadas pelos colaboradores das duas instituições, para moldar o seu trabalho.

A modificação pontual das suas funções, atribuindo novos significados às mesmas permite identificar estratégias de *Job Crafting* associadas às percepções (Wrzesniewski & Dutton, 2001).

Os colaboradores alteram as suas funções, por vezes de forma pontual, sobretudo quando as equipas ficam mais reduzidas ou quando ocorrem situações mais críticas no dia-a-dia do lar.

A alteração dos relacionamentos, entre colegas e com os utentes, como forma de maximizar os seus recursos e fazer face às exigências da função (Tims & et al., 2012) está igualmente presente, na medida em que os colaboradores estabelecem relações de grande proximidade, de forma selectiva, com alguns utentes, fazendo distinções claras associadas aos afectos.

As entrevistadas assumiram estabelecer relacionamentos fortes com os utentes. As colaboradoras afirmam que se substituem, muitas vezes, à família, ultrapassando os limites das suas funções, recorrendo a acções de maior proximidade do que o definido, à partida, no seu descritivo de função. Através de um relacionamento mais próximo, os ajudantes de lar consideram estar a contribuir para uma melhor qualidade de vida do idoso institucionalizado. Percebem e chamam a si a função de integrar e amparar, continuamente o idoso, para além dos cuidados básicos de higiene, alimentação e conforto a que estão obrigadas, alargando assim as fronteiras do seu trabalho (Wrzesniewski, 2013).

Da mesma forma, estabelecem relações preferenciais com colegas, por questões de maior afinidade, facto que se reflecte no desempenho real no trabalho. (Wrzesniewski, 2013).

A atribuição de valor adicional à sua função, re-contextualizando o papel desempenhado, foi também uma estratégia encontrada no estudo e prevista na literatura (Wrzesniewski & Dutton, 2001).

A minimização das exigências consideradas menos importantes, sendo as funções associadas omitidas ou minimizadas nas respostas (LePine, Podsakoff, & LePine, 2005).

Os excertos das entrevistas evidenciam que existem tarefas que são omissas. Essas funções, ao serem consideradas menos interessantes ou mais desgastantes deixam de ser importantes para as ajudantes de lar. Essa omissão é percebida e conhecida pelas chefias (Lu,

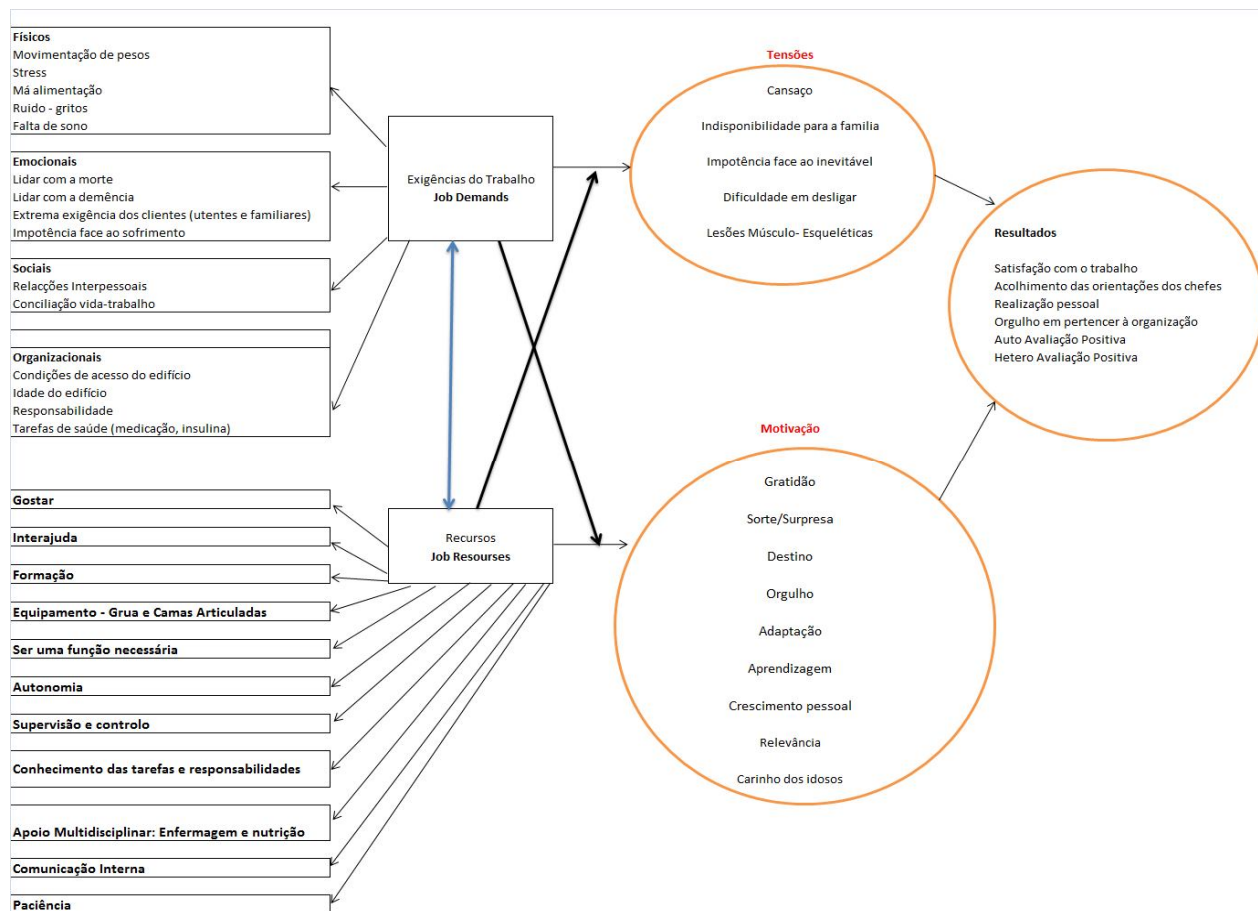
Wang, & Bakker, 2014) Relativamente à avaliação das chefias, a utilização desta estratégia, revela-se negativa para a organização. As tarefas omitidas são consideradas como falta de atenção aos detalhes. Essa adaptação é entendida pelas chefias como Resistência à mudança, Hábitos antigos, Comunicação Interna difícil e traduz-se em Pouca Confiança no desempenho de alguns colaboradores (Berg & Wrzesniewski, 2010). As chefias identificam também alguma falta de profissionalismo que se traduz muitas vezes no mau feedback por parte dos familiares.

O estabelecimento de relações diferenciadas entre as colaboradoras é percebido pelas chefias como sendo resultado de uma gestão de conflitos deficitária. A baixa qualidade dos registos/histórico do dia-a-dia e o facto de algumas equipas não funcionarem bem, tem também relevância e é atribuída, pelas chefias, a uma capacidade limitada de alguns colaboradores (Ghitulescu, 2006).

É claro, para as chefias, a falta de empenho das equipas na realização de algumas tarefas de limpeza, facto validado por ser essa uma função pouco referida pelos entrevistados.

Estas tarefas, como resultados percebidos pelas chefias menos positivas evidenciam que essas exigências são entendidas como representando um esforço adicional nem sempre com resultados positivos (LePine, Podsakoff, & LePine, 2005).

Quadro 15. Modelo síntese do estudo.



Sistematizando a informação recolhida e enquadrando-a no modelo de JD, conseguimos clarificar o que se afigura como exigência e o que se afigura como recurso.

A medicação por exemplo, sendo altamente exigente, faz maximizar os recursos que a equipa dispõe, traduzido num maior cuidado e atenção para com esse aspecto da sua profissão (Tims, Bakker & Derks, 2013).

Os factores físicos aparecem também como uma exigência conhecida por todos. As camas articuladas e os outros mecanismos de mobilidade assistida, são reconhecidos como recursos na melhoria da qualidade de vida do trabalhador, e também, na qualidade de vida do utente (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004).

Verificou-se, no entanto, a existência de exigência desafiadoras, que são percebidas como potenciadoras do crescimento e ganho pessoal e, por isso, são valorizadas e bem geridas (Lazarus & Folkman, 1984). Este aspecto aparece no cuidado extremo com a medicação e com os cuidados dos idosos, em termos da alimentação, da movimentação e do conforto.

Relativamente à relação entre os recursos e as exigências específicas da função nos lares e o empenho dos colaboradores, verificou-se que essa relação é clara e consensual entre os entrevistados. As exigências e os recursos são conhecidos por todos e as formas de lidar com as exigências assentam no desenvolvimento contínuo dos recursos (Berg, Dutton, & Wrzesniewski, 2008).

As tarefas definidas no descritivo de função, associadas às exigências são entendidas como prioritárias por todos, havendo uma clara valorização das mesmas, com reflexos no compromisso e do empenho dos colaboradores na exceção das tarefas a elas associadas.(Bakker, Tims, & Derks, 2012).

Os colaboradores vêem essas exigências como precursores do crescimento e ganho pessoal assim que são superados (Lazarus & Folkman, 1984), revelando-se positivos quer do ponto de vista da percepção da chefia bem como na sua auto avaliação.

O empenho no trabalho define-se como o resultado activo, positivo relacionado com o trabalho caracterizado pelo vigor, dedicação e absorção pelo trabalho (Shaufeli, Salanova, Gonçalves – Roma, & Bakker, 2002).

Os testemunhos permitem identificar também atitude de empenho. O vigor está presente nos testemunhos de optimismo e valorização pessoal perante os desafios apresentados pela função, e a atribuição de significados mais profundos da sua função, evidenciam que os colaboradores estabelecem uma relação positiva com o seu trabalho e entendem e sobrevalorizam em certa medida o seu papel, dedicando-se a ele de forma bastante intensa (Lu, Wang, & Bakker, 2014).

5. Conclusão

Os trabalhadores dos lares estudados chegam a esta função de várias formas. Da falta de alternativa à missão, a panóplia de motivações iniciais é variada.

O redesenho está presente. Ao nível da omissão de algumas tarefas, na assunção de tarefas não atribuídas, na sobrevalorização do seu papel e no estabelecimento de relações de mútuo benefício (Wrzesniewski & Dutton, 2011).

Os colaboradores nem sempre percebem a importância de alguns detalhes. O *Job Crafting* encontrado pode ser entendido, por um lado, como uma maior adaptação às exigências da função, mas revela também a falta de atenção ou o desconhecimento da importância de certos pormenores, que sendo de elevada importância para a correcta execução das tarefas, são omissos, com efeitos negativos para a prestação do serviço em causa. Sobre este aspecto, cabe às chefias o estabelecimento de objectivos e metas claras e rigorosas, com monitorização de proximidade, para que as situações consideradas chave e, que nem sempre são referidas pelos colaboradores, sejam de facto entendidas como críticas e importantes. A efectividade – eficiência e eficácia – dos trabalhadores, poderá ser melhoradas se melhor forem conhecidas as exigências e melhor forem maximizados os recursos associados à função. (Ghitulescu, 2006).

A etapa de integração revela-se fundamental. Estabelecer descritivos de função claros e objectivos, comunicados e trabalhados junto às equipas parece ser um factor eficaz na integração e uma ferramenta de motivação e capacitação fortemente valorizada pelas colaboradoras. A existência da figura do tutor, desempenhada por um colaborador mais experiente, a formação em sala e *on the Job* e a participação em estágios em instituições similares são estratégias que se revelam positivas na hora de integrar as pessoas. Estudos recentes apontam para a importância de uma integração (socialização) cuidada. Nas organizações em que a etapa de integração garante a diminuição da insegurança a garante um contacto abrangente com a organização e com os seus objectivos, contribui para maiores níveis de empenho do novo colaborador (Albrecht, Bakker, Gruman, Macey, & Saks, 2015).

A função de ajudante de lar tem um nível elevado de auto gestão. O trabalho por turnos e a reorganização periódica das equipas de trabalho, constituem um facto de mudança e renovação constantes no dia-a-dia da organização. Sendo impossível a presença constante da chefia durante o desenvolvimento das tarefas, será positivo a realização de momentos de partilha e reflexão periódicas e sistemáticas, onde sejam tratados os assuntos chave do dia-a-dia dos colaboradores. A produtividade da equipa resultará assim, do grau de adaptabilidade que a mesma garante com a experiência adquirida, com a formação e com o acompanhamento recebido na organização (Berg & Wrzesniewski, 2010).

As reuniões periódicas e a presença física da chefia no terreno foram consideradas importantes e positivas por parte de todos os entrevistados. Dar voz aos colaboradores é uma das formas positivas de estimular o empenho (Albrecht, et al., 2015).

O investimento na formação contínua deverá ser considerado como um investimento no empenho. O *Crafting* identificado poderá ser inclusive incentivado numa organização onde os intervenientes actuam de forma segura e baseada em competências solidificadas, pelo que a formação contínua adaptada às necessidades e às exigências, potenciarão os recursos e atribuirão às estratégias de *Crafting* um carácter positivo, funcional e gerador de mais empenho (Albrecht, et al., 2015).

Líderes presentes e envolvidos com a comunicação interna poderão garantir uma maior articulação entre as pessoas, que tendo que trabalhar em equipa, nem sempre possuem recursos pessoais para a correcta gestão dos conflitos, que infalivelmente surgem. Estudar os perfis funcionais na hora de estabelecer equipas de trabalho e melhorar competências nas relações interpessoais parece ser um factor essencial a quem gere equipas desta natureza (Wrzesniewski & Dutton, 2013).

Não é líquido neste estudo que os resultados sejam reflexo directo do nível de investimento tecnológico da instituição. A grua, constituindo uma evolução tecnológica aparentemente positiva, não é encarada por todos os colaboradores desta forma. O consenso existe quando são abordados equipamentos que facilitam a mobilidade e o

transporte (cadeiras de rodas, camas articuladas e carrinhas adaptadas) mas não é tão evidente quando se abordam alterações mais directas no trabalho do cuidador. Reflectir sobre as metodologias de trabalho e a inovação nos procedimentos internos, podem em certa medida colmatar défices de investimento tecnológico. A inovação mais valorizada é aquela que, simplifica as tarefas de suporte, seja ela o registo da informação, a comunicação interna e a liderança próxima. A liderança efectiva poderá ter impacte no empenho das equipas que chefia (Greco, Laschinger & Wong, 2006).

Em suma, conclui-se que trabalhar com idosos, longe de ser uma fatalidade, é para os colaboradores das instituições estudadas uma missão.

Grande parte das exigências da função é encarada de forma positiva e são entendidas como ferramentas de crescimento pessoal e profissional.

Os recursos são conhecidos e maximizados na medida em que, o absentismo e outros factores associados ao um mal-estar resultante do trabalho não são frequentes. Sobre este aspecto cabe aos líderes garantir que as exigências se mantenham desafiadoras, garantindo que os recursos individuais e da equipa são melhorados de forma continua, com especial relevo para a formação técnica e para as relações interpessoais (Tims, Bakker, & Dersk, 2013).

Os responsáveis pelas equipas deverão empreender análises e práticas sistematizadas, que vão de encontro às exigências que, todavia não são entendidas como desafiantes pelas equipas, melhorando assim os desempenhos percebidos e o nível geral dos serviços de que são responsáveis.

Muitos desafios se apresentam a estes gestores. A profissão de assistente social, onde se poderão incluir as ajudantes do lar, estão entre as profissões com menor probabilidade de desaparecer de acordo com o estudo de Frei e Osborne (2013) (anexo 5). Os responsáveis pela orientação destes colaboradores, terão que encarar a sua gestão de forma responsável e consciente, de modo a garantir, não só a prestação de cuidados de elevado nível, como também garantir equipas motivadas e de alto desempenho.

O trabalho de investigação teve uma componente importante de observação. O registo sistemático das observações foi realizado em diários de visita sem estrutura prévia. Em futuros estudos, a observação deverá estabelecer metodologias que permitam o registo mais estruturado.

No futuro, o estudo poderá ser alargado a outras instituições congéneres, abarcando não só uma maior panóplia de respostas, como também estabelecer comparações válidas entre as diversas valências e respostas que o terceiro sector possui nos nossos dias. O estudo não teve em atenção aspectos relacionados com a saúde e segurança no trabalho, Uma análise da saúde e do impacto físico e emocional da função nas colaboradoras seria um contributo importante para a noção de bem-estar abordada.

Apesar de terem sido recolhidos dados sobre o início das funções, futuros trabalhos poderão aprofundar as questões, relacionadas com o impacte da função na vida pessoal do trabalhador, uma vez que foi verificada a real influência desta função na vida das pessoas que a desempenham.

O mesmo tipo de estudo poderá ser alargado às outras categorias dentro do lar, de modo a identificar estratégias em equipas onde a presença masculina seja mais evidente.

Trabalhar com idosos conclui-se ser uma profissão desafiadora, com elevados níveis de exigências, mas equipas treinadas desde início com funções bem definidas, equipamentos e procedimentos claros e objectivos parecem ser o garante de satisfação e empenho dos colaboradores.

O presente trabalho pretendeu ser um contributo no estudo da temática, colocando alguma luz na função, ainda pouco explorada que é a dos ajudantes de lar, e apoiar a gestão e desenvolvimento de recursos humanos, num sector, que não sendo considerado profissional, garante emprego a muitas pessoas e disponibiliza serviços de grande exigência e necessidade a um ainda maior número de pessoas.

O carácter não lucrativo deste sector, pode de alguma forma torna-lo menos importante quando se fala de gestão e desenvolvimento de pessoas.

No entanto, a experiência resultante do trabalho, pressupões que futuros estudos neste sector, poderão contribuir para o aumento significativo de informação relevante, sobretudo para os atores envolvidos na organização dos serviços e na gestão das equipas de trabalho em causa.

As organizações desta natureza deverão assim apostar em programas de formação contínua abrangentes, que colmatem as necessidades técnicas e comportamentais dos colaboradores, e que desta forma reforcem de forma contínua o seu empenho e o seu bem-estar.

6. Referências Bibliográficas

- Albrecht, S., Bakker, A., Gruman J., Macey, W., & Saks, A. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 20 (1), 7-35.
- Appio, J., da Rosa Scharmach, A. L., da Silva, A. K. L., de Carvalho, L. C., & Sampaio, C. A. C. (2009). Análise SWOT como diferencial competitivo: um estudo exploratório na Cooperativa Muza Brasil. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, 3(3), 1-18
- Bakker, A. (2011). An evidence-based model of work engagement - Current Directions in Psychological Science. *Current Directions in Psychological Science*, 20 (4), 265-269.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-resource mode: State of the art, *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3), 309-328.
- Bakker, B., Demerouti E., & Verbeke, W.B. (2004). Using the job demans-resourse model to predict burnout and performance. *Human Resources Management*, 43 (1), 83-104.
- Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012) Proactive personality and job performance: The role of Job Crafting and work engagement. *Human relations*, 65 (10), 1359-1378.
- Baker, A.B., Demerouti E., & Verbeke, W.B. (2004). Using the job demans-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43 (1), 83-104.
- Bakker, B., Derks, D., Tims, M., & Rhenen, W. (2013). Job Crafting at the Team and Individuak level: Implicacion for Work Engagement and Performance. *Group organization management*, 11. doi:10.1177/1059601113492421.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008) Towards a model of work engagement. *Career*

development international, 13 (3), 209-223.

- Berg, J., Dutton, J., & Wrzesniewski, A. (2013). Job Crafting and meaningful work. In B. Dik, Z. Byrne & M. Steger (Eds.), *Purpose and meaning in the workplace* (pp.81-104). Washington, DC: American Psychological Associations.
- Berg, J. M., Dutton, J.E., & Wrzesniewski, A. (2008). *What is Job Crafting and why does it matter?* Retirado de: <http://www.bus.umich.edu/Positive/Ppos-Teaching-and-learning/ListPOS-Cases.htm>.
- Berg, J. & Wrzesniewski, A. (2010) Perceiving and responding to challenges in *Job Crafting* at different ranks: When proactivity requires adaptivity. *Journal of Organizational - Wiley Online Library*, 31 (2-3), 158-186.
- Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). Co-production, the third sector and the delivery of public services: An introduction. *Public management review*, 8 (4), 493-501.
- Brêtas, A. C. P. (2003). Cuidadores de idosos e o Sistema Único de Saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 56(3), 298-301.
- Campos, C. J. G. (2004). Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 57(5), 611-4.
- Defourny, J., Borzaga, C., & Defourny, J. (2001). From third sector to social enterprise (pp. 17-18). London: Routledge.
- Fernandes, A. A.. (2001). Velhice, solidariedades familiares e política social: itinerário de pesquisa em torno do aumento da esperança de vida. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (36), 39-52
- França Filho, G. C. D. (2002). Terceiro sector, economia social, economia solidária e economia popular: traçando fronteiras conceituais. *Bahia Análise & Dados*, 12(1), 9-19.

- Ferreira, S. M. D. (2000). *O Papel das Organizações do Terceiro Sector na Reforma das Políticas Públicas de Protecção Social: Uma Abordagem Teórico-Histórica*. Tese de mestrado em Sociologia. Universidade de Coimbra: Coimbra.
- Fried, A., Grant, A., Levi, M., Hadani, M., & Slowik, L. (2007) Job design in temporal context: A career dynamics perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 28 (7), 911-927.
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2013). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation. Retrieved September, 7, 2013.
- Ghitulescu, B.E. (2006). *Shaping task and relationships at work: Examining the antecedents and consequences of employee Job Crafting*. Unpublished doctoral dissertation, University of Pittsburg, Pittsburgh.
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). 7 Redesigning Work Design Theories: The Rise of Relational and Proactive Perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375
- Grant, A.M. & Ashford S.J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in Organizational Behavior*.
- Greco, P., Laschinger, H., & Wong, C. (2006) Leader empowering behaviours, staff nurse empowerment and work engagement/burnout. *Nursing Leadership*, 19 (4), 41-56.
- Gutierrez, D. M. D., & Minayo, M. D. S. (2010). Produção de conhecimento sobre cuidados da saúde no âmbito da família. *Ciência saúde coletiva*, 15 (1), 1497-508.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1967). Motivation through the design work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Harzer, C. & Ruch, W. (2012) When the job is a Calling: The Role of Applying One's Signature Strengths at Work. *Journal of Positive Psychology*, 7, 362-371.

- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA/CENTRO DE ESTUDOS DEMOGRÁFICOS (2015), Censos, Lisboa, INE.
- Karsch, U. M. (2003). Idosos dependentes: famílias e cuidadores. *Cadernos de saúde pública*, 19(3), 861-866.
- Leana, C., Appelbaum, E. & Shevchuk, I. (2009) Work process and quality of care in early childhood education: The role of *Job Crafting*. *The Academy of Management Journal*, 52, 1169-1192.
- Lee, W. C., & Sumaya, C. V. (2013). Geriatric Workforce Capacity: A Pending Crisis for Nursing Home Residents. *Frontiers in Public Health*, 1, 24 doi:10.3389/fpubh.2013.00024.
- Lyons, P. (2008). The crafting of jobs and individual differences. *Journal of Business and Psychology*, 23(1-2), 25-36.
- Lu, H., Wang, L., Du, & Bakker, A. (2014). Does work engament increase person-job fit? The role of job crafting and job insecurity. *Journal of Vocational Behavior*, 84(2), 142-152.
- Motta, L. B. D., & Aguiar, A. C. D. (2007). Novas competências profissionais em saúde eo envelhecimento populacional brasileiro: integralidade, interdisciplinaridade e intersetorialidade. *Cien Saude Colet*, 12(2), 363-372
- Neves, R. B. (2005). *Integração da análise SWOT com o método electre tri na avaliação do desempenho de programas de pós-graduação*. 2005. 203 f (Doctoral dissertation, Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)-Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2005.[Links]).
- Oldham, G. R. & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work, *Academy of Management Journal*, 39 (3), 607-634.
- Oldham, G.& Hackman, J. (2010) Not what it was and not what it will be: The future of job design research. *Journal of organizational behavior*, 31 (2-3), 463-479.

- Pavarini, S. C. I., Mendiando, M. S. Z., Barham, E. J., Varoto, V. A. G., & Filizola, C. L. A. (2005). A arte de cuidar do idoso: gerontologia como profissão. *Texto & contexto enferm*, 14(3), 398-402.
- Pavarini, S., Tonon, F., Silva, J., Mendiando, M., Barham, E., & Filizola, C. (2009). Quem irá empurrar minha cadeira de rodas? A escolha do cuidador familiar do idoso. *Revista Eletrônica De Enfermagem*, 8(3). doi:10.5216/ree.v8i3.7071
- Petrou, P., Demerouti, E., & Peeters M. (2012) Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of managerial psychology*, 33 (8), 1120-1141.
- Tims, M., & Bakker, A. B. (2010). Job crafting: Towards a new model of individual job redesign. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(2), 1-9.
- Vries, M. F. R. (2001). Creating authentic organizations: Well-functioning individuals in vibrant companies. *Human Relations*, 54 (1), 101-111.
- Seppälä, P., Mauno, S., Feldt, T., & Hakanen, J. (2009). The construct validity of the Utrecht Work Engagement Scale: Multisample and longitudinal evidence. *Journal of Happiness*, 10, 459-481.
- Shalley, C.C. & Gilson, L.L. (2004). What leaders need to know: A review of social and contextual factors that can foster or hinder creativity. *The Leadership Quarterly*. 15, 33-53.
- Shimazu, A., Schaufeli, B., & Kosugi, S. (2008). Work engagement in Japan: validation of the Japanese version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology: An International Review*, 57 (3), 510-523.
- Tims, M., Bakker A., & Derks, D. (2013) The impact of Job Crafting on Job Demands, Job Resources, and well-being. *Journal of Occupational health Psychology*, 18 (2), 230-240.

- Tims, M., Bakker, A., & Derks, D. (2012) Development and validation of the *Job Crafting* scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 173-186.
- Wellman, N. & Spreitzer, G. (2011) Crafting scholarly life: Strategies for creating meaning in academic careers. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 1-5.
- Wrzesniewski, A. & Dutton, J.E. (2001). Crafting a job: revisioning employees active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26 (2), 179-201.
- Wrzesniewski, A. (2013) *Job Crafting* and Cultivating Positive Meaning and Identity in Work. *Positive Organizational Psychology*, 1, 281-302

Anexos

Anexo 1: Consentimento Informado



Instituto Superior
de Ciências Sociais e Políticas

Consentimento Informado

Eu, Mary Elizabeth de Sousa Santiago, estudante de mestrado de Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanas, do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, estou a realizar uma investigação.

A minha investigação tem como objetivo estudar as estratégias de moldagem das

funções (*Job Crafting*) adoptadas pelos colaboradores de acção directa em lares, sob a orientação científica da Professora Doutora Patrícia da Palma, docente do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa.

Neste sentido, solicito a sua autorização para a participação no presente estudo. A sua participação é voluntária e a informação obtida neste estudo será confidencial.

Funchal, 7 de Julho de 2014

(A investigadora: Mary Elisabeth de Sousa Santiago)

Anexo 2: Guiões de Entrevista

1º Entrevista

Público-alvo: Direcções Técnicas

	Questão	Objectivo
0	O que faz o Ajudante de Lar?	<i>Identificar o descritivo da função</i>

1	Está satisfeito com o desempenho dos seus colaboradores?	<i>Analisar em que medida os resultados percebidos traduzem o desempenho.</i>
2	Identifique os colaboradores que segundo a sua percepção têm os melhores desempenhos.	<i>Identificar indicadores considerados chave para a avaliação do desempenho.</i>
3	Identifique os colaboradores que segundo a sua percepção têm os piores desempenhos?	<i>Identificar os desempenhos considerados negativos</i>
4	Em que medida o desempenho poderá na sua opinião ser melhorado?	<i>Identificar Fraquezas e Necessidades</i>
5	Que aspectos (comportamentais, de formação, etc) estão na sua percepção na origem dos melhores desempenhos?	<i>Identificar aspectos comportamentais ou de Recursos (formação e competências técnicas) associadas ao bom desempenho.</i>
6	Que aspectos (comportamentais, de formação, etc) estão na sua percepção na origem dos melhores desempenhos?	<i>Identificar aspectos comportamentais ou de Recursos (formação e competências técnicas) associadas ao mau desempenho.</i>
7	Como definiu o actual descritivo de função?	<i>Identificar os requisitos para a função – Job Design</i>
8	Em que medida a sua intervenção junto das equipas condiciona o desempenho dos seus colaboradores?	<i>Identificar a intervenção do líder na monitorização dos desempenhos.</i>
9	O que necessitaria fazer/ter para garantir melhores desempenhos?	<i>Identificar Recursos/Exigências que poderão estar a condicionar o desempenho actual dos colaboradores.</i>

2º Entrevista

Público-alvo: Ajudantes de Lar

	Questão	Objectivo
1	Desde quando trabalha nesta função?	<i>Identificar se o tempo será um factor condicionante para as estratégias de jobCrafting.</i>
2	Como começou nesta função?	<i>Identificar aspectos da história pessoal que possam contribuir para a identificação ou não do colaborador com a função desempenhada (motivação).</i>
3	Como considera o seu desempenho na sua função? Onde é muito bom Onde poderá melhorar	<i>Identificar aspectos da auto-avaliação do desempenho. Uma vez que o jobCrafting é sempre benéfico para o colaborador, mas nem sempre benéfico para a organização.</i>
4	Para os aspectos mais fracos no seu desempenho, como justifica esses resultados?	<i>Identificar as exigências e/ou recursos que condicionam o desempenho.</i>
5	O seu trabalho é gratificante?	<i>Encontrar aspectos motivacionais associados ao desempenho – Fatalidade ou Missão?</i>
6	Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?	<i>Identificar se as estratégias de jobCrafting potencialmente identificadas tem por base aptidões ou gostos pessoais claros para o</i>

		<i>colaborador.</i>
7	Conhece o seu descritivo de função?	<i>Caracterizar o nível de conhecimento sobre o descritivo de função real e esperado, de modo a encontrar potenciais causas para os maus desempenhos associados á comunicação.</i>
8	Como faz as tarefas que considera mais desagradáveis na sua função? Dê exemplos.	<i>Identificar estratégias de Job Crafting</i>
9	Que parte do seu trabalho considera mais gratificante? Porquê?	<i>Identificar estratégias de Job Crafting</i>
10	O seu desempenho está condicionado pela falta de algum recurso (formação, equipamento,...)	<i>Identificar estratégias de Job Crafting em função do modelo JRD</i>
11	Como caracteriza a sua função quanto á exigência e responsabilidade?	<i>Identificar estratégias de Job Crafting em função do modelo JRD</i>
12	Em que medida a sua chefia condiciona o seu desempenho?	<i>Caracterizar o impacte da chefia na adopção de estratégias de Job Crafting.</i>

Anexo 3: Descrição Dos Procedimentos

Resumo das visitas de acompanhamento das equipas

GESTÃO DO QUOTIDIANO

No âmbito da prestação dos cuidados de higiene e imagem dos clientes do Lar importa que salientar que enquadra-se no sector dos Ajudantes de Lar estão distribuídos por 3 turnos de trabalho com os seguintes horários:

8:00h às 16:00h - Turno da Manhã;

14:00h às 22:00H – Turno da Tarde

00:00h às 8:00h – Turno da Noite.

ÀS 6:00H – Administração da medicação do jejum: 30 m antes da ceia 2 (Conforme documento de apoio equipa médica). A Tarefa é executada pela responsável pela administração da medicação (circulo vermelho no plano de administração conforme está no Quadro afixado no placard);

Nota: Os utentes que tomam medicação em jejum poderão ter alterações, incluir novos utentes e /ou excluir outros. A prescrição em jejum não é fixa.

ÀS 6:00H – Administração das ceias 2 aos utentes que não tem medicação em jejum. A tarefa é executada pela ajudante de lar sinalizada (circulo laranja no plano de administração, conforme o dia);

Ao terminar estas tarefas antes das 6:30h as 2 ajudantes aproveitar o intervalo de tempo para efectuar registos de ocorrências e registo das ceias 2 já dadas (utentes que não fazem medicação);

ÀS 6:30H

- A ajudante de lar responsável pela medicação do jejum (circulo vermelho) deve dar as ceias 2 aos utentes que tomaram a medicação do jejum (tendo já passado os 30m);
- A outra ajudante de lar(circulo laranja) deve dar início aos banhos dos utentes segundo o plano de distribuição por turno seguindo a seguinte ordem:

1º os utentes que necessitam de apoio total

2º os utentes que necessitam de apoio parcial

- Terminada a tarefa das ceias 2 aos utentes que fazem medicação em jejum, a ajudante de lar responsável(circulo vermelho) passa para os banhos:

A ajudante de lar que terminar primeiro a tarefa, deve ir ao encontro da outra e ver se é

necessário apoio para concluir a arrumação das camas destes utentes. Visto que os restantes banhos necessitam da colaboração de ambas para efectuar a transferência para a cadeira, e vestir os utentes;

- Enquanto 1 Ajudante de lar (circulo laranja) deve levar o lixo (fraldas do turno da noite);
- A outra ajudante de lar (circulo vermelho) termina os registos de ocorrência;
- Enquanto 1 ajudante de lar (circulo vermelho) deve lavar a louça da ceia 2;
- A outra ajudante de lar (circulo laranja) termina os registos de ocorrência;

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS FUNCIONAIS – TURNO DA MANHÃ

O turno da manhã começa às 8:00h, com a leitura das ocorrências, e a passagem de turno, com as AJ do turno da noite. A passagem de turno deve ser feita por escrito através do registo na ocorrência (Conf.Imp.) e também verbalmente à equipa que acaba de entrar ao serviço.

Preparação e separação da medicação:

A AJ responsável pela medicação, (na sala polivalente) prepara a separação dos medicamentos para os 2 tabuleiros (em inox). No 1.º tabuleiro estão os copos da medicação dos utentes que vão ao refeitório(fazer as refeições), no 2.º tabuleiro ficam os copos com a medicação dos utentes que fazem as refeições nos quartos e na sala de estar(do 4.º andar). Posteriormente, efetua a distribuição dos copos pelos quartos dos utentes, deixando-os em cima da mesa de cabeceira de cada utente. Os restantes copos de medicação devem

manter-se no tabuleiro , dentro de 1 gaveta, na sala de estar, onde se encontram os utentes à mesa para tomar o P.A.

Prestação dos cuidados de higiene aos utentes (Conforme plano de distribuição de Banhos que foi ajustado em Fevereiro- ver plano)

Dá-se início à preparação das roupas dos utentes para os banhos da manhã. As AJ preparam as roupas antes de iniciar os banhos: vai buscar à lavandaria o carro para a roupa suja, e aos despejos o carro com um saco preto para colocar as fraldas sujas.

Dá-se início aos banhos diários, seguindo o PCI de cada utentes (conf. Imp) que se encontra na pasta de cada utente(no quarto), conforme a IT (para os banhos gerais e parciais)

Após o P.A as AJ retomam a tarefa dos banhos, seguindo-se do respectivo levante/transferência para o cadeirão ou cadeirão (conforme o plano de posicionamentos e levantes definido pela equipa de enfermagem – Imp)

Preparação dos utentes para as refeições e apoio na administração das refeições:

A AJ responsável pela tarefa da medicação, ainda antes das 8:30h, ajuda a levantar e vestir os utentes que vão tomar o P.A. ao refeitório. Além disso, passa pelos quartos para chamar os utentes com alguma autonomia, para tomarem o P.A, acompanhando –os até ao refeitório. No refeitório, deve ajudar os utentes a sentar-se, coloca os babetes ao pescoço daqueles que necessitam, e administra a medicação a cada utente, indo de mesa em mesa, colocando na mão do utente(os mais autónomos), e aos outros colocando na colher, para dar ao utente, com água. Enquanto tomam o P.A, esta AJ vai dar apoio na alimentação dos

utentes que estão no 4.º andar. Posteriormente, regressa ao refeitório para acompanhar os utentes até ao 4º andar.

Às 8:30h as restantes AJ interrompem a tarefa dos cuidados de higiene para dar início à administração das refeições aos utentes dependentes, que se encontram nos quartos, e na sala de estar.

As AJ conforme vão administrando as refeições, devem administrar antes a medicação inteira, em pó(triturada) ou diluído em água (conf. IT)

Os P.A terminam aproximadamente entre as 9:30h e as 9:45h.

O resto da manhã é ocupado com actividades de suporte, limpeza e arrumação dos quartos e recolha de roupas para a lavandaria.

Pelas 10h00 é dado o lanche da manhã, tendo em consideração o nível de dependência dos utentes.

Ao longo do turno deve ser fornecida água periodicamente.

Ao longo do turno são verificadas as fraldas e registada a informação.

Sempre que se justifique são registadas situações anómalas.

Nos utentes acamados as AJ devem garantir o correcto posicionamento, de acordo com as instruções da equipa médica.

Durante a manhã os utentes podem:

Voltar aos quartos para descanso

Sair para consultas ou rotinas pessoais

Receber visitas

Ir para o centro de dia e participar nas actividades

Ficar na sala de convívio

Por volta das 12h30 é serviço do almoço. Tal como acontece no pequeno-almoço as AJ apoiam na refeição tendo em atenção o nível de dependência do utente.

No caso dos doentes acamados são as AJ dão a refeição no quarto.

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS FUNCIONAIS – TURNO DA TARDE

O turno da manhã começa às 14:00h, com a leitura das ocorrências, e a passagem de turno, com as AJ do turno da manhã. A passagem de turno deve ser feita por escrito através do registo na ocorrência (Conf.Imp.) e também verbalmente à equipa que acaba de entrar ao serviço.

Prestação dos cuidados de higiene aos utentes

Dá-se início à preparação das roupas dos utentes para os banhos da tarde. As AJ

preparam as roupas antes de iniciar os banhos: vão buscar à lavandaria o carro para a roupa suja, e aos despejos o carro com um saco preto para colocar as fraldas sujas.

Dá-se início aos banhos diários, seguindo o PCI de cada utentes (conf. Imp) que se encontra na pasta de cada utente (no quarto), conforme a IT (para os banhos gerais e parciais)

Após o P.A as AJ retomam a tarefa dos banhos, seguindo-se do respectivo levante/transferência para o cadeirão ou cadeirão (conforme o plano de posicionamentos e levantes definido pela equipa de enfermagem – Imp)

O resto da tarde é ocupado com actividades de suporte. Preparação de rotinas para os turnos seguintes.

Pelas 15h30 é dado o lanche da tarde, tendo em consideração o nível de dependência dos utentes.

Ao longo do turno deve ser fornecida água periodicamente.

Ao longo do turno são verificadas as fraldas e registada a informação.

Sempre que se justifique são registadas situações anómalas.

Nos utentes acamados as AJ devem garantir o correcto posicionamento, de acordo com as instruções da equipa médica.

Durante a tarde os utentes podem:

Voltar aos quartos para descanso

Sair para consultas ou rotinas pessoais

Receber visitas

Ir para o centro de dia e participar nas actividades

Ficar na sala de convívio

Por volta das 19h30 é serviço do jantar. Tal como acontece no almoço as AJ apoiam na refeição tendo em atenção o nível de dependência do utente.

No caso dos doentes acamados são as AJ dão a refeição no quarto.

A partir das 8h00 os utentes são deitados.

Por vezes é servido um pequeno lanche antes do deitar.

Após o deitar a equipa reforça os posicionamentos, seguindo as orientações da equipa médica.

As AJ têm dois momentos de pausa em cada um dos turnos:

Um lanche – 15 minutos (média)

Almoço – 50 minutos (média)

As passagens de turno são realizadas num gabinete, onde são actualizados todos os registos exigidos.

As equipas encontram-se na passagem de turno, sendo a informação crítica passada oralmente.

As situações anómalas são registadas no Registo de Ocorrências.

Descritivo de função de tarefas por turno.

Tarefas	Manhã	Tarde	Noite
Verificação das Ocorrências/Mudança de Turno	x	x	x
Operacionalização das orientações da equipa médica	x	x	x
Levantes	x	x	
Banhos e Cuidados Básicos	x	x	
Distribuição da medicação	x		x
Monitorização biométrica (tensão, temperatura)	x		
Alimentação	x	x	x
Organização dos quartos	x	x	
Organização da roupa	x	x	
Dispensa de água	x	x	x
Monitorização das fraldas	x	x	x
Alimentação	x	x	x
Preparação dos banhos	x		x
Deitar		x	x
Posicionamentos	x	x	x
Registo das ocorrências	x	x	x
Registo das rotinas	x	x	x

Anexo 4: Transcrição das Entrevistas

Entrevista 1 - E1

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 1- Eu trabalhava em comércio. Na Venezuela. Entretanto concorri para trabalhar e saiu-me para trabalhar no Modelo (Ribeira Brava). Como era longe uma cunhada sugeriu que desse o nome aqui (Calheta) pois era mais perto de casa. Entrei por seis meses e já cá estou há 14 anos.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 1: Sim, mas só a nível pessoal. Cuidei de um tio acamado. Já tinha lidado com isto...mas não do ponto de vista profissional.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 1: Estou aqui, não estou?

No principio achava que não teria estômago para isto, mas passado algum tempo isto passa a ser como o nosso segundo lar.

A pessoa ganha carinho pelos velhinhos e isso não é fácil...

Ganha-se carinho aos velhotes....Por exemplo, só consegui ir a um enterro desde que estou aqui.

Foi logo no início, chorei muito e jurei que nunca mais ia a nenhum. Já lá vão 14 anos por isso pode imaginar quantas pessoas que por aqui passaram já faleceram.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 1: Dar a comida. Sobretudo quando eles têm dificuldade em engolir. Tenho medo que se engasgue alguém na minha mão...é uma grande responsabilidade...Não é medo mas é mesmo pela responsabilidade. A família poderá acusar de negligência ou algo assim...

Questão 5: E como resolve esta situação?

Entrevistado 1: De uma forma geral todas temos esse receio. Apesar de trabalharmos em equipa não posso pedir à minha colega que dê a comida, por isso faço tudo com extremo cuidado, muito devagar e com a máxima atenção possível. Colherinhas mais pequenas, seringas...com o passar dos anos vamos aprendendo a lidar...não é fácil...mas consegue-se.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 1: Faço o melhor possível. A minha filha diz, se os velhinhos gostam de si será por alguma causa...eu faço tudo pelo melhor...brincamos muito. Todo o carinho que damos, não nos podemos queixar, pois somos também correspondidas.

Eu estou sempre a me meter com eles. Não os deixo sossegados muito tempo ...

Uma minha chefe dizia sempre que um bom trabalho dependia da nossa empatia pelo outro e eu acho que faço isso...nunca me esqueci.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 1: Trabalhando com pessoas a formação nunca é demais. Por exemplo os primeiros socorros, estão sempre a mudar as técnicas, e o saber não ocupa lugar.

Uma coisa muito importante foi a grua. A grua e as camas articuladas ajudaram muito ao nosso trabalho. Ajudam-nos a nos e aos idosos também. Antes era tudo a pulso, agora é bem melhor. Para o idoso também é melhor. Ao pegar corremos sempre o risco de magoar, mas com a grua ele sobre direitinho e não há necessidade de aperta-lo. Não tem comparação.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 1: Sim, gosto do que faço. Há partes más, como os vômitos por exemplo, quando acontece ninguém vai feliz para casa, mas olha faz parte...a gente faz e esquece...ai separo tudo. Quando chego a casa já nem penso no assunto.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 1: Eu adaptei-me a tudo ao longo do tempo. Já trabalhei em comercio, em pastelaria...já fui carniceira...não de estar num talho mas de desventrar os animais, eu achava que não ia conseguir fazer este trabalho e aqui estou...é uma aprendizagem continuam

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 1: Sim. Este é um trabalho que nem todo o mundo quer, muitas pessoas com quem falo e até aos próprios idosos dizem que não tinha estômago para fazer este trabalho. Acabei por vir para cá porque era mais perto, mas não achava que fosse aguentar. Já na

Venezuela tinha uma amiga enfermeira que trabalhava num lar e que por várias vezes me convidou mas eu dizia que não iria conseguir...não tinha jeito...e olhe onde estou...às vezes só depois de fazer é que sabemos se somos ou não capazes...no fundo tem é que se gostar, se se gostar consegue-se. Nota-se quando é feito de má vontade...em qualquer função nota-se, se vai a um serviço público e é atendido por alguém que não gosta do que faz vê a diferença...mesmo chateado tem um sorriso...

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 1: Muito importante. Se tenho uma queixa a fazer é a ela que vou...e a nossa chefe actual foi uma das nossas por isso sabe o que a gente passa e dá o valor e entende...e ajuda.

Também é importante para quando há dúvidas....é um bom apoio e uma salvaguarda da nossa responsabilidade.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Entrevistado 1: Em primeiro lugar achar que é capaz, e depois gostar.

Entrevista 2 – E2

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 2: Bem eu tinha acabado o meu 12º ano e queira continuar a estudar. No entanto esse ano não abriram vagas, por isso vim para aqui trabalhar como voluntária. E já estou a 14 anos...fui voluntária durante 7 meses, depois gostaram do meu trabalho, por ser simpática para os idosos e ter muito jeito acabaram por me contratar.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 2: Tinha na altura os meus avós, que já eram bastante idosos. Quando acabei a escola não sabia que tinha vocação, pois os idosos que temos em casa são sempre diferentes...Quando comecei tinha tarefas de apoio, lava a loiça, levava os carrinhos da comida..quando comecei a realidade era diferente e foi difícil...mas fiquei e hoje é uma coisa que adoro fazer e estou muito satisfeita com o meu trabalho.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 2: Eu era muito novinha quando comecei e numa idade em que estava muito indefinida, foi um mero acaso.

A única coisa que me chamava atenção era o curso de contabilidade, mas como não abriram vagas vim parar aqui...mas foi bom. Hoje em dia não me vejo a fazer outra coisa.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 2: Sim, a grande dependência e condição física dos idosos. Às vezes no princípio dava-se até algum nojo...os próprios cheiros faziam muita confusão...mas a pessoa com o dia adia vai-se habituando e acaba por deixar de sentir esse desconforto inicial...

Lidar com as questões da higiene mas sobretudo quando há problemas respiratórios.

Questão 5: E como resolve esta situação?

Entrevistado 2: No início ficava mal disposta, mas com o tempo fui considerando tudo normal...

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 2: Sim, comecei como voluntária se não gostasse na altura poderia ter desistido. Faço e dou sempre o meu melhor, gosto dos idosos, dou-lhes muito carinho ..sofro quando acabam por falecer...vejo-me mais com idosos do que com crianças...eles têm tanto para dar e o final da vida é por isso muito interessante para mim...toda a sua vida e experiência é importante para mim, considero-me também importante se tiver lá para as ouvir...e eu aprendo sempre...nos muitas vezes somos a sua família e isso é uma grande responsabilidade mas também um privilégio..

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 2: Sim, a formação tem sido muito importante, pois hoje apesar de fazer de tudo estou mais vocacionada para a parte da ocupação de tempos livres, passeios, actividade física, jogos, a parte do entretenimento dos utentes. Também faço a parte estética, cabelos, unhas, etc sobretudo durante a manhã junto aos banhos e ajudo também na organização dos quartos.

Há também a questão do transporte. As cadeiras de rodas possibilitaram a saída dos utentes mais dependentes, e o nosso trabalho facilitado...

A carrinha adaptada também ajudou bastante, pois antes era tudo a pulso...

A cadeira geriátrica também é uma coisa útil, quando cheguei cá só havia a cadeiras de rodas...o que tornava tudo mais difícil...

O serviço de fisioterapia e a enfermeira a tempo inteiro também facilitaram bastante o nosso trabalho e melhoraram a qualidade dos serviços também.

Precisávamos era de mais pessoas na equipa para poder chegar a todos os idosos, Na minha

função somos duas e são 58 idosos..não conseguimos chegar a todos por igual...

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 2: Sim. Sinto-me realizada a nível pessoal e profissional. Não me vejo a fazer outra coisa. Quem vê de fora pode achar que poderia haver coisa melhor, mas quando se gosta do que se faz, sentimo-nos realizadas e superamos bem os obstáculos. e gostamos somos felizes, se não somos frustradas...Eu graças a deus adoro o que faço.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 2: Sempre gostei do trabalho próximo aos idosos porque foi sempre o que fiz.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 2: Sim. Da mesma forma que é necessário estimular as crianças nas fases de crescimento e importante garantir que as poucas capacidades dos idosos sejam mantidas, quer físicas quer psíquicas, com o exercício, com as conversas....e também é importante garantir que as suas doenças não evoluam muito rapidamente e para isso a ocupação ajuda...

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 2: É importante mas não tem um impacte directo no meu trabalho. A chefia trata da programação mas nós no terreno é que vamos fazendo as coisas.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Bem, diria que não é fácil, sobretudo no principio, mas se a pessoa gostar tudo acaba por correr bem. Depois até ficamos agradecidos pela oportunidade.

Entrevista 3 - E3

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 3: Estou aqui desde o princípio, há 17 anos. Na altura houve um concurso e eu concorri. Tivemos uma formação intensiva, mais ou menos 3 semanas.

Eu nunca tinha trabalhado nesta área, mas depois de casar e de me separar, com uma filha de 1 ano e três meses tive que trabalhar, porque precisava mesmo.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 3: Não nunca.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 3: Não havia nada em especial...sempre quis foi ter uma perfumaria (risos)...tive uma fase que queria ser policia, a minha filha está a estudar para ser policia...por acaso a mais nova diz que vai seguir o mesmo caminho. Também aprendi a cortar cabelo e gostava, mas os meus pais não me deixaram porque tinha que ir para o

Funchal para terminar o curso.

Hoje em dia o que faço é vender perfumes por revista..e antes de haver cabeleireira no lar era eu que tratava dos cabelos e das unhas das velhinhas. Havia uma senhora até que gostava que eu lhe pintasse o cabelo. Os chefes compravam o produto e eu aplicava.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 3: É um pouco repetitivo. Trabalhar por turnos não é mau, pois se estamos de tarde temos a manhã livre e se estamos de manhã saímos cedo. Qualquer turno é bom.

Questão 5: O que sempre me custou foi lidar com os vômitos.

Entrevistado 3: E como resolve esta situação?

Não olho muito e pronto...a gente habitua-se com o tempo...

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 3: Sim, quem achar que não é está tramada...

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 3: Temos tido formação. A mais recente foi sobre a sexualidade na 3ª idade e foi muito importante. Também foi muito importante os primeiros socorros.

Uma coisa que ajuda muito são as máquinas para levantar da cama e as camas articuladas.

Quando as equipas ficam mais pequenas também o trabalho se torna mais pesado. Fazemos tudo na mesma mas acabamos mais tarde e mais cansadas.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 3: Sim. A fazer o mesmo a 17 anos temos mesmo que gostar se não, não dava.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 3: Não acho que não, nunca pensei nisso.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 3: Sim muito. Imagine os idosos sem comer nem tomar banho o que seria?

Nós cuidamos deles, brincamos enfim estamos aqui para eles.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 3: É importante. Em qualquer serviço temos que estar ao lado da chefe.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Entrevistado 3: Que tem que gostar. Ter paciência e muito amor aos velhinhos, pois nem sempre é fácil. Algumas rotinas no início parecem impossíveis....depois vamos aprendendo e com a ajuda dos colegas, consegue-se tudo.

Entrevista 4 – E4

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 4: Estou aqui desde que abriu o lar, há 18 anos. Comecei por necessidade, tinha já 41 anos. Eu trabalha á dias em casas e já tratava de duas idosas. Já conhecia o trabalho e como gostava decidi tentar vir para o lar quando abriu.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 4: (sim). Em casas particulares e tratei de uma tia.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 4: Quando era pequena queria era ser professora. Eu não estudei muito mas era inteligente. Mas naquela altura os pais não achavam bem as filhas estudarem, também não havia muito dinheiro. Para continuar os estudo tinha que ir para o Funchal e os meus pais acharam que era muito pequena com 10 anos.

No princípio faz alguma confusão a debilidade das pessoas, que no lar é diferente, mas vamos aprendendo a gostar. Agora gosto muito. A formação ajuda muito pois danos muitas ideias de como as coisas são. O grupo que entrou teve muita formação em sala e no Lar da Boa Vista o que foi muito importante. A formação sobre o Alzheimer também ajudou muito pois faz entender as atitudes das pessoas com essa doença. Aprende-se a entender os

comportamentos e a lidar com eles. Ajudou-se até quando a minha mãe ficou doente, porque eu entendia melhor o que se passava com ela.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 4: A exigência de alguns utentes, que nunca estão contentes com nada. Por eles têm sempre coisas a pedir...inventam coisas por eles ficávamos lá todo o dia.

Também o facto de termos pouco tempo para as coisas. Aqui há sempre coisas para fazer, não há descanso.

Quando estão menos pessoas.

O turno da tarde embora seja o menos pesado é o que gosto menos, pois temos que ficar aqui até as 10 da noite. Para a família é chato.

Questão 5: E como resolve esta situação?

Entrevistado 4: No caso de haver poucas pessoas, temos que fazer tudo mais rápido, ficamos muito mais cansadas. Por vezes fazemos o mais essencial, não damos o banho profundo e todos, depende...sobretudo nos acamados.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 4: Sim, acho que sim, sobretudo porque tenho muita paciência...as vezes posso estar chateada mas controlo-me.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 4: Sim, sobretudo a máquina de levantar as pessoas...a grua..facilita muito no trabalho porque já são muitos a precisarem de ser ajudados para sair da cama. Antes era tudo a pulso..e o problema nem sempre é o peso é como as pessoas ficam ao estarem acamadas..a pele fica muito frágil e coma grua não ficam magoados, é bom para nós e para eles também.

As camas também. Quando começamos eram camas de hotel. Era tudo muito bonito parecia um hotel de 5 estrelas, mas as camas baixinhas eram um problema. Com as camas novas ficou também melhor o trabalho.

Uma coisa muito boa foi a pausa das 10h00. Antes não havia e por vezes chega ao meio dia e não tínhamos comido nada. Agora temos 10 minutos para uma pausa rápida, mas é muito bom.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 4: Sim. Sinto-me bem quando chego a casa. Gosto do que faço e isso ajuda.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 4: Não . Não me estou a ver a fazer outra coisa.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 4: Sim. Ninguém é insubstituível não precisava de ser eu mas tinha que vir alguém.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 4: É importante. Ela está sempre disponível.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que é uma boa profissão. É difícil, sobretudo no início, mas aprendendo e gostando consegue-se melhorar com o tempo. Ficamos cansados mas também sentimos que somos úteis. É bom.

Entrevista 5 – E5

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 5: Concorri. Tinha pessoas conhecidas que me indicaram que estavam a precisar de ajudantes, concorri e fiquei.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 5: Sim, já tinha tratado do meu pai, de uma tia e de um tio por isso já sabia mais ou menos como seria.

Na altura fiz uma formação no Lazareto [outro lar de 3ª idade] de uma semana e depois disso comecei logo a trabalhar, e quando vim já estava perfeitamente à vontade. Comecei como auxiliar de serviços gerais, depois ajudante de 2º e depois ajudante de 1ª.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 5: O meu sonho não se concretizou...eu queria ser enfermeira. Sempre que é preciso ajudar a Sr. Enfermeira aqui do lar a fazer os pensos eu ajudo.

Tinha que tirar o 12º ano e ir para a universidade, o meu sonho era entrar numa universidade mas agora com 48 já não dá.

Também meço diabetes e dou insulina, mas não gosto muito de picar os idosos.

Mas não se realizou...o meu filho é que vai ser..ele quer ser médico mas eu digo que ele vai ser é enfermeiro.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 5: A pessoa afeiçoasse às pessoas e isso é mau.

É mau porque elas vão se embora e fica sempre uma mágoa.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 5: Não se resolve, porque mesmo que a gente não se queira ligar a eles acaba por ligar-se...como o tempo aprende-se mas custa sempre.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 5: Sim, acho que sim, sobretudo porque tenho muita paciência...as vezes posso estar chateada mas controlo-me.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 5: Sim, a grua...para ajudar a sair da cama. As camas também.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 5: Sim. Sinto-me bem quando chego a casa. Gosto do que faço e isso ajuda.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 5: Não. Não me estou a ver a fazer outra coisa.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 5: Sim.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 5: Ela está muito próximo, o que é bom pois há sempre dúvidas, sobretudo na mediação e nalgumas doenças.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Para pensar bem pois é uma profissão de muita responsabilidade. Mas se gostar é uma boa profissão.

Entrevista 6 - E6

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 6: Já estou cá há 10 anos, e a bem dizer foi um trabalho inesperado. Eu vivia no estrangeiro mas por causa da insegurança do país voltei com o meu marido para cá.

Tentamos fazer um negócio os dois mas não foi fácil. Entretanto uma minha irmã que trabalha aqui na lavandaria disse que estavam a necessitar de pessoas, então eu vim e concorri. Eu não tinha muitas expectativas mas depois da entrevista acabei por ficar. Fui ficando e acabei por agarrar amor e gostando cada vez mais do serviço. Nunca sequer tinha sonhado trabalhar com idosos mas fui me adaptando. Faço tudo com carinho e amor e apesar de não ter sonhado com isto, hoje sinto-me realizada.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 6: Não nunca. Tinha sempre trabalhado com o meu marido nos seus negócios. Nunca tinha sequer pensado em algo assim.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 6: Não, mas já não mudava. Foi um presente que Deus me deu.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 6: Às vezes não é fácil, mas a minha forma de ser é de estar sempre optimista e bem disposta. Considero-me uma lutadora por isso encaro bem as dificuldades do trabalho.

A pessoa afeiçoasse às pessoas e isso é mau.

É mau porque elas vão se embora e fica sempre uma mágoa.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 6: Não se resolve, porque mesmo que a gente não se queira ligar a eles acaba por ligar-se...como o tempo aprende-se mas custa sempre.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 6: Acho que estamos sempre a aprender e a melhorar. Eu não tenho muitos estudos e sou ainda auxiliar mas considero que dou o meu melhor aos utentes e ao lar em si. Quando vou de férias eles ficam com saudades e perguntam sempre por mim, por isso acho que sou uma boa funcionária.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 6: Os antigos produtos de limpeza eram muito fortes, mas nós reclamamos e eles mudaram.

Os horários rotativos também ajuda, porque podermos conciliar melhor a nossa vida.

Neste momento precisava de formação em primeiros socorros e um computador novo, porque o que uso é muito antigo e lento.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 6: Sim, muito. Gosto sobretudo de falar com os idosos pois eles tem muito para nos ensinar.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 6: Não. Não me estou a ver a fazer outra coisa.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 6: Sim, muito. Quando vou de férias eles reclamam por isso eu acho que sou importante para eles.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 6: É importante. Sobretudo a supervisora pois ela sabe bem o trabalho. Eles

ajudam muito quando é preciso mudar de horário ou coisas assim.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Entrevistado 6: Que é uma função muito importante. É um trabalho pesado, às vezes, mas também é bom porque estamos a ajudar os velhinhos e isso é importante.

Entrevista 7 - E7

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 7: Estou aqui desde Dezembro. Eu sempre gostei dos idosos, por isso dei o nome para trabalhar cá e fiquei. Soube que estavam a precisar de pessoas e chamou-me a atenção o trabalho.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 7: Não mas a minha madrastra trabalha e ele fala do seu trabalho e eu achei sempre interessante. Acho que os idosos são pessoas sábias, elas já sabem muita coisa da vida e aprendemos bastante com elas.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 7: Mais ou menos...eu não sabia bem mas quando vi a oferta chamo-me a atenção. Em pequena queria ser enfermeira. Mas como não era lá muito boa para a escola não consegui. O meu primeiro trabalho foi no hotel em empregada de mesa onde fiquei sete anos, mas apesar de gostar achei muito mais interessante trabalhar aqui.

Eu estou a terminar o 12º ano mas queria muito continuar a trabalhar aqui. Gosto muito.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 7: Nada.

Questão 5: na

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 7: Ainda não sei bem, mas acho que é mais ou menos.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 7: A formação é bom. Aprendemos e ficamos a saber como agir.

As camas antigas tornam o trabalho mas difícil, as mecânicas são melhores.

O turno da tarde é o mais leve mas eu prefiro o da manhã, pois saímos mais cedo. Ficamos com mais tempo para algum assunto pessoal, é mais descansado.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 7: Sim muito. Gosto.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 7: O meu sonho era ser enfermeira.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 7: Penso que sim. É sempre mais uma pessoa a ajudar. O trabalho fica mais leve quanto mais tiverem.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

É importante.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que é bom.

Entrevista 8 - E8

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 8: Eu precisava de trabalhar. Estava só com 4 menores por isso tinha que trabalhar nalguma coisa. Então uma senhora minha vizinha aqui disse para tentar pois estavam a precisar de pessoas, então concorri. Eu andava em casas mas como ia abrir o lar. O lar abriu me Setembro e eu entrei em Outubro.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 8: Sim, com a minha avó.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 8: Eu queria era ser hospedeira, mas a vida nem sempre é como nós queremos.

Não mas na altura eu precisava muito. Mas agora gosto. Sou eu que acompanho os idosos ao médico. Eu antes fazia de tudo mas fiquei doente e então mudaram-me para a copa e para o acompanhamento fora do lar. E gosto muito.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 8: Nada. Eu gosto de tudo o que faço.

Questão 5: na

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 8: Sim. Podemos sempre melhorar porque nunca se sabe tudo. Mas os anos de experiência e a formação que tenho feito têm me ajudado a ser uma boa funcionária.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 8: A formação é bom. Aprendemos e ficamos a saber como agir.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 8: Sim muito. Gosto. E eles também. Eles brincam comigo e tem muita confiança.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 8: Não eu estou muito bem onde estou.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 8: Penso que sim. Eles confiam em mim e dependem de mim. É bom quando se regressa de férias e vê que eles fazem uma festa. É bom porque demonstra que eles gostam de nos então devemos estar a fazer bom trabalho.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 8: É importante.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que é uma boa ideia pois há sempre necessidade de mais ajuda.

Entrevista 9 - E9

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 9: de trabalhar cá trabalhava num supermercado. Sai do supermercado e estava a procura de outra coisa. Vim a umas três ou quatro entrevistas e acabei por ficar já há 10 anos.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 9: No princípio fiquei com um pouco de receio pois nunca tinha cuidado de idosos. Achei que poderia não gostar ou não saber fazer.

O primeiro dia fui muito difícil, mas hoje gosto do que faço. Os velhotes têm muitas histórias, alguns são rabugentos mas dá-se bem a volta.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 9: Já trabalhei em tanta coisa, mas hoje não me vejo a fazer outra coisa. Supermercado nunca mais. Já trabalhei em escritório, em comércio em lavandaria, numa recepção de hotel, mas este trabalho acaba por ser aquele em que me sinto bem. Para mudar teria que estudar mas já não tenho idade.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 9: O turno da tarde é o pior. Estamos pouco com os idosos temos outras tarefas, tipo arrumar roupas e limpar, por isso não gosto tanto.

Também não gosto de lavar vidros, mas lá faço. Ponho a máscara do “tem que ser” e quanto mais depressa melhor...

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 9: Faço o que não gosto primeiro para despachar. Depois o resto vou fazendo com a ajuda das colegas. O que não consigo fazer deixo para o próximo turno, mas é raro, só mesmo quando acontece algum imprevisto sério.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 9: Não devo ser eu a dizer porque se eu disser que for boa pensará que me estou a gabar...sou intermédia.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 9: Mais tempo.

Sabemos muitas coisas que acabamos por não aplicar por falta de tempo.

A formação é muito importante, mas como são depois do trabalho eu estou demasiada cansada e nem sempre aproveito tudo, porque acordo muito cedo...devia ser no horário de serviço.

Na última estava praticamente a dormir...

As camas articuladas. Infelizmente ainda não são todas mas a casa tem-se esforçado para substituir as antigas. Nas antigas cansa mais porque os manípulos estão perros.

As gruas também ajudaram. Facilita o nosso trabalho e também ao mexer neles fazemos feridas.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 9: Sim muito. Gosto muito sobretudo as tarefas com os idosos, as rotinas da manhã. Brinco muito com eles, mas quando é preciso também sei falar sério.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 9: Não eu estou muito bem onde estou.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 9: Ninguém é insubstituível mas sem nós, o trabalho não aparece. Somos importantes para a equipa e para o utente, eles dependem de nós para a higiene, alimentação...para tudo.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 9: Muito importante e disponível. Se eu precisar ela nunca diz que não.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que tem sobretudo que ter muita força de vontade e vontade em aprender. Também tem que ser boa pessoa para se dar bem com os colegas porque isso é muito importante.

Entrevista 10 - E10

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 10: Tinha que trabalhar. Uma pessoa me sugeriu o lar e eu vim. Acabei por ficar.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 10: Não nunca.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 10: Não.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 10: A falta de tempo para todas as tarefas. Quando está a equipa 4-4 eu gosto, mas quando está menos é mau.

Não gosto de fazer noites...é um problema...nada é igual...o sono em casa...

Também não gosto de picar por causa da insulina. Quando tenho que dar dou mas ainda não gosto, nunca me habituei.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 10: Faço o que não gosto o mais rápido possível. Se der, peço ajuda a uma colega. Tento compensar o que não gosto dedicando mais tempo às conversas e aos miminhos aos velhinhos. Uma coisa compensa a outra.

Ema casa tento não pensar muito e dedicar-me o máximo aos meus...nem sempre consigo...mas é a forma que tenho de combater algum stress.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 10: Sim. Não tenho queixas.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 10: Mais pessoal era bom.

As gruas também foi bom. Tivemos muito tempo a levantar em peso, agora é muito melhor.

As camas articuladas também. Ainda há algumas que não são, mas já são poucas.

Quando as camas não são articuladas é mais pesado e mais aborrecido porque eles nunca ficam bem deitados.

Falta-me ter a formação de primeiros socorros.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 10: Sim muito. Eu só tive o 2º ano e faço as coisas bem á minha maneira. Eu gosto do que faço e por vezes na brincadeira digo se ganhasse o euromilhões eu continuaria a trabalhar mas escolhia fazer só manhãs.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 10: Não.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 10: Sim. Para mim é. Para os colegas e para os utentes também. Cada um tem o seu papel.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 10: Muito importante e disponível. Qualquer coisa que eu precise vou com ela.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que tem que ser uma pessoa disponível e estar preparada para alguns desafios. Mas que com força de vontade vai gostar desta nossa vida.

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 11: Vi um anúncio. Eu tinha estado na Inglaterra 6 anos mas não queria voltar. Então concorri. No princípio fiquei com receio pois já sabia o que me esperava, mas com o apoio das colegas consegui integrar-me bem.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 11: Já tinha tratado de uma avó.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 11: Não. Eu queria era ser costureira.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 11: Quando eles morrem. O primeiro que me aconteceu foi de noite e foi difícil...eu por mim fugia mas estava só. Tive que esperar que amanhecesse para tratar das coisas.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 11: Naquela hora não pensamos mas depois vamos para casa e temos sempre

essas imagens.

No princípio tinha dificuldades mas agora faço tudo bem, conheço os todos os passos.

Ficar á noite também é sempre difícil, pois se acontece alguma coisa estamos sem a enfermeira e sem a chefe e ficamos com dúvidas, sobretudo se for necessário ir ao hospital.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 11: Sim. Sou muito responsável. Os utentes as vezes reclamam, mas a gente não pode fazer tudo o que eles querem.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 11: A grua ajuda muito.

As camas articuladas também. Já são precisas mais. Já muitas que precisavam de ser mudadas.

O turno da tarde também é o pior porque tenho crianças pequenas e saímos muito tarde.

O da noite também porque a minha filha tem 3 anos e ele ressen-te-se.

A falta de tempo para estar os idosos.

As formações que temos tido ajudam. Graças a deus ainda não precisei mas os primeiros socorros forma das mais importantes.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 11: Sim gosto muito. Não gosto de estar parada. Quando tenho tempo livre até faço limpezas.

Tive medo no princípio mas agora gosto.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 11: Não nada.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 11: Sim, acho que sim. Se não fosse já me tinha despedido. Nós damos o comer e o bem-estar ao idoso e isso é o principal. Alguns no início quando chegam nem gostam de tomar banho mas depois querem ser os primeiros.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 11: Muito importante.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Entrevistado 11: Que não tenha medo de arriscar. No princípio pode parecer muito complicado, mas depois gostamos.

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 12: Eu estava no desemprego e depois falei com o ex provedor e perguntei-lhe se ele me arranjava um trabalhinho.

Entretanto chamaram-me. Estive 1 ano pelo desemprego, depois sai e voltei mais duas vezes e já estou de seguida há 5 anos.

Eu já tinha trabalhado em casas mas como idosos não.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 12: Não nunca tinha trabalhado com idosos.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 12: Quando era pequena gostava de ser música para ir às festas tocar. Mas achei que seria preciso estudar e acabei por desistir.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 12: Trabalhar com poucas colegas.

Não gosto quando eles vomitam...nem sempre aguento. Saio do sitio e deixo para a colega sempre que posso.

Este é um trabalho muito difícil. Parece que não é mas olhe que é muito. Quando a gente vê

o idosos prontinho parece que não foi nada, mas vestir é difícil, para dar banho, para por pronto é uma trabalhadeira.

E alguns são muito exigentes e a gente demora mais tempo.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 12: Arranjo maneira de fazer tudo o que não gosto mais rapidamente. Assim já não tenho que me preocupar. Às vezes peço ajuda mas quase sempre consigo fazer tudo dentro do tempo. Concentro-me nas coisas que gosto, sobretudo falar com as pessoas que precisam de ter alguém com quem conversar, pois as vezes a família não tem tempo e passa dias sem os visitar.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 12: Sim. Eu converso muito com eles, mesmo quando são aqueles que não gostam muito de falar.

Mas tenho muito que melhorar, mas quando há poucas pessoas é pior.

Questão 7: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 12: Pessoal. Quando está só 3 é complicado.

A grua ajuda.

Questão 8: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 12: Sim, eles gostam de mim. A sempre uns mais coisa...mas olha não há que ligar. Há aqueles que dizem que eu estou sempre com pressa...e que já não gosto deles...enfim.

Quando saio daqui já não penso nisto...mas às vezes estou de folga volto a pensar nas coisas...sobretudo quando alguém está doente....penso nisto sempre.

Questão 9: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 12: Não sei, acho que não sei ...só se fosse limpar casas.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 12: Sim, acho que sim, porque a pessoa reclama se falta alguém...quando estão toas é outra coisa.

Para os idosos também é importante.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 12: Ela está sempre disponível. Se a pessoa for ter com ele houve. Uma vez reclamamos por causa do pessoal, ele viu aquele bando de pessoas ele disse logo uiii que vem ai problema. Pedimos na altura para ser 4 pessoas mas nem sempre é possível. Mas as vezes não os ouvem.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Entrevistado 12: Que é uma coisa boa. No principio custa e há dias muito difíceis mas que é também uma profissão muito importante.

Entrevista 13 - E13

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 13: Eu trabalhava em casa, bordava.

Estava desempregada e precisava de trabalhar.

Logo que apareceu a vaga aceitei logo. Comecei na lavandaria e 6 meses depois passei a auxiliar.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 13: Não nunca.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 13: Nunca pensei muito nisso.

Já trabalho a 26 e nunca pensei em mudar. Eles gostam do meu trabalho.

Eu gostava de agricultura. Quando começamos eu varria e mondava o jardim, mas agora está mais dividido.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 13: Começo sempre pelos banhos e depois os pequenos almoços.

Às vezes não dão tempo para fazer tudo por isso fica para mais tarde.

A medicação depende de quem faz.

Na minha área qualquer coisa eu faço.

Há sempre um dia ou outro que é mais difícil. Às vezes há aquelas senhoras que fazem birras e não querem tomar banho...mas faz parte é normal.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 13: Penso que amanhã vai ser melhor. Tem coisas difíceis mas também há coisas muito boas. Alguns velhinhos tornam-se quase como nossos familiares.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 13: Tento sempre fazer pelo melhor, mas sinceramente não sei.

Dos colegas acho que está tudo bem, do chefe acho que sim mas não sei.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 13: Sim dá-me felicidade. Quando saio às vezes penso nisto. De férias penso muitas vezes, já são muitos anos faz parte mais da minha vida que o resto.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 13: Eu não tenho estudos, por isso sinceramente não sei. Comecei aqui, por isso nunca pensei nisso.

Para além disto só sei bordar...

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 13: Apesar de ser velho o lar não me faz a diferença. As camas não são articuladas mas agente sabe que nem tudo pode ser como a gente quer.

A formação também tem ajudado a melhorar...já tive tantas e qualquer uma ajuda sempre.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 13: Se não fosse já me tinham mandado para casa.

É para mim porque eu tenho que receber...e penso que faz falta aos outros, penso.

Para a equipa também.

As utentes é como tudo, algumas podem gostar mais outras menos. Eu falo com elas mas às vezes tenho que falar mais alto. Para elas é importante, acho eu.

É como tratar de uma criança, eles precisam de nós.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 13: Ela é muito próxima.

As reuniões mensais são boas para comunicar as coisas como vão. Tem melhorado em tudo.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que vale a pena o esforço. Hoje sinto-me grata por ter tido esta oportunidade e acho que se se gostar é uma boa forma de sermos úteis.

Entrevista 14 - E14

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 14: Era empregada doméstica nuns apartamentos.

Na altura tive uma proposta de trabalho. Soube que havia duas vagas vim cá fazer a inscrição. Na altura estava viúva e tinha uma filha pequena. Comecei à experiência e se eu

conseguisse e gostasse ficaria aqui.

Se se der convosco fica, disse-me o provedor e agora já estou há 9 anos.

No princípio não fazia noites e depois passei a fazer o horário normal.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 14: Eu tratava de crianças e de uma idosa. Tinha alguma experiência e paciência, mas os primeiros 15 dias foram difíceis cheguei a pensar que não ia conseguir.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Não. Eu achava que gostava muito de costura. Tive essa mania algum tempo mas os meus pais não podiam. Tive que começar a trabalhar com 16 anos, como empregada doméstica.

Como comecei muito cedo acho que não tive tempo de pensar nisso.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 14: Lidar com as mortes. A primeira vez tive que fugir, comecei a tremer e foi difícil.

A segunda já foi melhor...mas fácil. Calhou-me.

Depende sempre da colega, mas faz-se bem.

Eu quando vejo que uma senhora está mal comento com uma colega e tento arranjar forma de mudar o turno...quando dá.

Quando estou com uma colega que é o meu tipo de pessoa faz-se bem.

Dependente da colega...uma vez encontrei uma senhora morta. Chamei uma colega baixinho porque estava lá outra senhora e fizemos...mas confesso que há sempre algum receio...e é chato quando há mais alguma utente no quarto.

Tocar a primeira vez é difícil mas nos habituamos. Na hora ficamos receosas mas depois fazemos...as coisas de morte não são as piores.

O sofrimento é pior, quando não podemos fazer nada faz-me muito dó...fico mais aflita. Quando morre lá foi mas quando está a sofrer é pior..dói mais.

Por exemplo quando temos que amarrar o utente e eles pedem para não fazer é muito difícil... eles dizem que Deus nos vai castigar e fica muito revoltada...explicamos e dizemos que voltamos...e elas ficam mais calmas e aceitam...mas a mim faz-me pena.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 14: É o nosso serviço e temos que fazer. Dizemos que é uma ordem e que temos que fazer é uma exigência do nosso trabalho. Ajudamos a utente com carinho....

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 14: Eu acho que faço tudo pelo melhor. Não me vou elogiar a dizer que sou das melhores...não tenho feitio para isso mas acho que faço tudo pelo melhor. Não faço mais porque não posso não consigo. Muitas vezes estou sozinha num andar, nem sempre estão duas. O tempo não chega, as senhoras dão sempre muito trabalho, parece que não mas dão. Elas nem sempre aceitam e discutem connosco. Calmamente tentamos resolver mas leva tempo.

Mas as vezes falta a calma...e algumas colegas perdem a paciência e reclamam.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 14: Sim. Às vezes chego a casa e estou muito cansada e descarrego em casa e nem sempre estou a 100% para os meus. A minha filha queixa-se que nem sempre tenho paciência para ela. Tem 16 anos e quer é na hora a minha atenção.

Mas é cansativo, sobretudo quando se sai da tarde para a noite. A noite é difícil. Nesses dias ninguém que fale comigo. Nunca janto, só almoço, e quando chego a casa tomo um duche, um comprido para não entrar em stress e tenho que descansar. Deixo tudo o que estiver que fazer. A família ajuda.

Tenho sempre restos de comida para as ter as refeições, e lá me vou organizando.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 14: Se não tivesse vindo para o lar, continuava a dias, pois gostava e conhecia mais. Tinha casas boazinhas por isso acho que me mantinha. Esse trabalho nunca me assustou.

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 14: As equipas. Pelo menos duas pessoas têm que ficar em cada andar. Nem sempre é possível mas sim duas é o ideal.

O lar é um pouco antigo e isso também dificulta algumas tarefas. Estamos num andar temos essa responsabilidade. Somos três mas uma fica sempre sozinha.

De tarde raramente está três por isso temos que nos dividir e compreender uma a outra de

como começamos o trabalho.

As senhoras também têm as suas exigências. Às vezes estamos nas rotinas e as senhoras querem ir se deitar.

De manhã há mais stress, mas de noite também pois há senhoras que passam as noites em claro. Saímos às vezes daqui com os parafusos á volta. Já foi melhor mas com o passar do tempo as pessoas têm piorado. Gritam, dizem que têm dores....por isso chego a casa e quero é descansar. Sentia o barulho daqui mesmo de folga. Acordava com uma grande dor de cabeça por isso o médico deu-me um comprimido para descansar melhor. Só tomo isso quando posso descansar.

Nem sempre temos tempo para comer. Temos horas mas nem sempre dá. A alimentação não é a melhor.

Falo alguns lanchinhos mas nem sempre dá. Nem sempre temos espaço para colocar as nossas coisas no frigorifico e isso aborrece-me. Faço um café. Antes ia for amas agora nem sempre temos tempo para ir fora e deixar a colega só. Tomo antes.

As camas articuladas também facilitam. Neste momento não temos todas ...a dr.a tem lutado para termos mas há delas que são normais e para nós é muito difícil, não só o peso mas as próprias. Não se aguenta o peso para as nossas costas. Com as articuladas podemos fazer coisas sozinhas de resto tem que ser duas a duas mas nem sempre há duas.

O terceiro andar é o pior pois praticamente são todos acamados. Só duas utentes andam de resto são todos acamados. Mesmo assim as que andam têm que ser ajudadas a subir as escadas.

Alguma desunião das pessoas também dificulta. Nem sempre as pessoas querem melhorar.

As equipas rodam e faz diferença com que se está. Há colegas com quem se trabalha melhor...para mim tanto faz...podem dizer que eu não gosto de trabalhar...mas é preciso é que me compreendam para trabalharmos em parceria e ajudem. Devemos ter consciência

se os colegas precisam de ajuda. Essa é uma parte que ainda não está bem encaixada. Há umas que agente se dá bem, outras....eu falo com todas mas há algumas que podem não gostar de estar comigo mas temos que fazer...o trabalho é para se fazer.

Como o prédio é antigo e não consigo fechar os tapassóis e peço sempre ajuda, mas houve um destes dias que uma colega me ofendeu quando lhe pedi, dizendo que eu não fazia nada.

Eu repreendi a colega pois não gostei da forma como me tratou. Mas não falei disso à chefe.

E isso melhorou a nossa equipa. Ficamos amigas.

Falar umas com as outras é que ajuda. Elas batem bocas por porcarias que não valem nada mas não resolvem as coisas.

Esses conflitos geram muito stress. A falta de compreensão entre elas não ajuda.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 14: Eu considero importante. Se eu estou cá há 9 anos é que alguém precisa de mim se não já me tinham mandado embora. Precisam as utentes e empresa.

É importante é o respeito e compreensão.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 14: Bom. Ela tem feito força para termos as camas articuladas e outras coisas.

Não me incomoda quando ela me chama e sempre que preciso de perguntar ela aceita-me.

Esta reunião estava de férias e não vim, nem sempre posso vir. Sempre que posso vou porque é preciso para se dizer como as coisas devem ser.

Há muitas que ainda não trabalham em conjunto e isso é mau.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que tem que ter muita paciência. Com os velhinhos, sobretudo, mas com as colegas e com as dificuldades do serviço. Tem que estar também disposto a aprender. Ninguém sabe tudo nesta profissão.

Entrevista 15 - E15

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 15: Eu trabalhava numa firma junto com o meu marido.

Depois estive a cuidar do meu pai durante um ano e meio. Uma tia disse-me para tentar trabalhar com idosos pois tinha muito jeito.

Mas nunca tinha pensado em trabalhar aqui.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Sim, mais ou menos.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 15: Sempre gostei de fazer tudo.

Nunca pensei muito nisso.

Acho que o cuidar do meu pai foi o que desencadeou.

Uma vez uma enfermeira disse que o carinho que eu dava ao meu pai demonstrava que eu seria uma boa pessoa para trabalhar com idosos, e isso marcou-me e mudou-me bastante.

Chego ao trabalho e trato da medicação. Ajudo nos banhos e nas idas ao refeitório e passa-se bem o dia. Faço tudo o que eles precisam.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 15: Nada. Eu faço tudo.

Custa um pouco a morte, sobretudo quando estamos um pouco apegados a eles.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 15: Para não ir muito a abaixo penso que tudo o que um dia nasce um dia morre, e isso ajuda a superar.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 15: Mazinha não sou.

Posso ter os meus erros e enganos mas faço sempre pelo melhor.

Quando tenho dúvidas pergunto pois que sempre melhorar.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 15: Sim. Sobretudo a pelo carinho com os idosos. Também pelo que eles nos ensinam.

Eles gostam de mim. Costumam dizer que sim.

Eu gosto do que faço.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 15: Eu gostava de limpeza. Ir a casas e assim. Mas prefiro muito mais cuidar dos idosos.

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 15: O lar é novo e depende da força de braços da equipa. Se os colegas são bons o trabalho faz-se bem.

Mas quando uma colega não tem força torna-se difícil fazer o trabalho.

Nos não temos grua e nunca usamos, mas pode ser que seja útil.

A formação também ajuda, sobretudo a formação na área do Alzheimer e em como lidar com os utentes agressivos.

O que realmente dificulta o nosso trabalho são os acessos, pois só temos o elevador e umas

escadas. Se houvesse uma rampa ajudava. Também porque é fácil um utente fugir. Basta que estejamos ocupadas num quarto eles podem sair e ninguém vê, porque o alarme não está a funcionar.

Quanto aos turnos faço qualquer um. É igual.

As camas são articuladas e isso ajuda. Está bom.

Nas férias é mais difícil porque nem sempre podem estar 3 colegas.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 15: Sim. Primeiro é preciso gostar. Temos é que ter muita força de vontade por vezes é complicado. Às vezes há idosos agressivos.

Para quem gosta é muito bom.

Estou satisfeita e gosto muito do que faço.

Porque o que nos aprendemos aqui ajuda em casa também.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 15: Sim está sempre próximo e isso é muito positivo.

Ela está sempre presente e alerta para o perigo que isso constitui e isso é bom.

As reuniões mensais têm ajudado, têm sido muito positivo porque agora toda a gente se entende.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Só diria que é preciso gostar e ter paciência. O resto aprende-se.

Entrevista 16 - E16

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 16: Fui entregando currículos e esperando. Soube que o lar estava a precisar de gente por isso mandei para aqui também.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 16: Idosos não, precisamente.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 16: A minha área é de saúde e eu sempre quis ser enfermeira.

Cuidei da minha mãe e cuido do meu irmão que tem trissomia 21.

No início não foi fácil pois era muita informação para digerir e muitos utentes. Andei um pouco às aranhas mas depois habituei-me e passou a correr bem.

Tratar da minha mãe ajudou-me a pensar que poderia trabalhar nesta área. A minha mãe chegou a usar fraldas e era que tratava da medicação dela e isso ajudou.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 16: Lidar com a morte. Foi uma utente que faleceu á minha frente e eu não estava preparada. Estava cá há duas semanas. Chorei mas não fugi.

Agora custa mas faço bem.

Qualquer turno para mim é igual.

Depois há todo o trabalho de gestão diária. Tratar da roupa, abasteco as garrafas de água...um pouco de tudo.

Leio as ocorrências e trato da medicação.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 16: Penso só que faz parte do trabalho e avanço. As colegas sempre ajudam.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 16: Já estou a melhorar. A formação tem ajudado mas com o tempo as coisas forma ficando mais simples. No princípio eram muitos quartos e muitos utentes, muita roupa...mas agora já parece menos.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 16: Sim sinto-me um pouco cansada mas sinto-me feliz.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 16: Ser enfermeira.

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Os elevadores se calhar ajudaria. Já ouvi falar e as colegas dizem que é benéfico.

De resto acho que tenho tudo.

Quanto mais formação melhor.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 16: Sim. Tem que se ter sobretudo espírito de equipa e ser empenhado e ter paciência, isso é fundamental e gostar do que faz.

Quadro 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 14: É muito positivo. Se estou a fazer alguma coisa mal ela corrige. E também passa muita informação útil.

As reuniões mensais funcionam bem.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que é uma questão de tempo até se ficar à vontade. Basta só gostar e estar disponível para aprender e superar as dificuldades.

Entrevista 17 - E17

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 17: Foi por acaso. Eu sou cunhada da Luísa (administrativa) que me disse que a Santa Casa estava a procura de pessoas.

Eu entreguei os meus dados, fui a entrevista e fiquei.

Em casa já tinha cuidado do meu pai que teve muitos anos acamados e dos meus tios, que eram solteiros e não tinham filhos. Como eles cuidaram de mim e dos meus filhos eu adorava eles e os tratei. Isso também me preparou mais ou mesmo como seria o trabalho. O meu pai usava fraldas e isso.

Antes disso eu trabalhei por conta própria num bar e depois na AEROCHEF. Estive também numa escola e foi aí que eu soube disto e fiquei muito feliz porque eu adoro o que faço. Prefiro velhinhos do que crianças...o barulho incomoda-me adoro crianças mas para mim é mais difícil.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 17: Sim.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 17: Mais ou menos.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 17: Não nada de especial. Começo sempre com os banhos e os pequenos almoços. São as rotinas deles.

Eu queria era ter mais tempo para dar mais atenção aos idosos. Eles precisam de mais atenção. Era bom poder dar uma voltinha com eles e conversar, antigamente havia menos e dava para fazer isso e eles desabafavam e gostavam.

A morte é uma coisa natural. Ninguém gosta de perder os seus entes queridos mas temos que compreender.

Não tenho medo, mas lembro-me bem da primeira vez.

A minha reacção foi com um colega vestir a utente..só que ela estava já vertida. Tentamos vestir a roupa nova por cima, mas não deu....tivemos que despi-la toda e vestir de novo...

Alguns custa muito pois há alguns com quem temos uma relação mais especial.

Parecer que não mas eles acabam por ser uma espécie de família.

Às vezes estou for a ligo para saber. Não ligo para o lar mas ligo para as colegas. Às vezes até sonho com isto. Isto é uma segunda casa.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 17: É tudo uma questão de hábito. A pessoa vai ganhando experiência e vai levando as coisas cada vez de forma mais fácil.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 17: Tenho sempre muito que aprender. Nunca somos profissionais...morre-se a aprender.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 17: Sim muito. Gosto dos banhos e de cuidar deles.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 17: Eu queria ser enfermeira parteira, era o que eu sempre quis. Agora com a idade já não á. O meu pai é que não deixou estudar. A mentalidade de antigamente era assim, quem estudava não prestava.

Se fosse hoje o meu pai seria contrariado. Os pais só queriam era fazenda não queriam saber de outra coisa. Também não havia muito rendimento e os filhos tinham que ajudar. Eu tenho um colega da minha idade que conseguiu ser, porque nós brincávamos na altura e ele conseguiu e eu não. Tive que sair na quarta classe. Eu adorava estudar na altura decorava tudo...agora até me custa lembrar os recados.

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 17: As equipas.

Trabalhar com 3 é o ideal. Quando não estão as três é pior. Temos que organizar o trabalho de outra maneira. Com 3 fazemos as rotinas com mais calma. Com 2 temos que fazer mais rápido e ficamos muito mais cansadas.

Devia haver um outro acesso. Só um elevador e a escada de serviço. Se acontece alguma coisa não podemos sair daqui com um idoso. Temos muitos acamados se acontece alguma coisa só estas escadas não serve.

Estamos também que estar muito atentos pois eles podem fugir, Quando estão 3 uma sempre fica mais atenta, mas se estamos só duas nos quartos não podemos estar atentos a tudo.

Quanto á grua acho que não me vai ajudar. Se tivéssemos sido habituados com a grua seria bom, mas para mim acho que entre aprender a usar mas vale a pena pegar neles. Custa mais mas vamos tomando uns comprimidos e pronto.

A formação também ajuda muito.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 17: Sim, mas tem que gostar. Ninguém que venha só por causa do dinheiro. A pessoa que está aqui não pode estar contrariada.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 17: Ela dita as regras. Para mim ela estar ou não estar para mim é igual.

Eu acho-a espectacular. Desde que lhe peça ele ajuda.

As reuniões também são boas.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Gostar, sobretudo e estar disposto a aprender.

Entrevista 18 - E18

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 18: Eu trabalhava numa pastelaria. Mas há muito tempo que eu concorria. Enviava currículos para tudo o que fosse a área da saúde.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 18 : Não.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 18: Sim, desde sempre queria ser médico. As minhas brincadeiras eram muito

assim, vestia uma bata, sapatos altos e uns papéis e fingia que dava consultas.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Sim, quando as enfermeiras Aspiram os utentes. Eles ficam roxinhos e faz um pouco de impressão.

Gostaria de dar mais atenção mas o tempo não chega. Ficamos muito atarefadas.

A morte, fico sempre tristes. Eu encaro bem, mas a gente apegasse.

Lembro-me da primeira vez.

Já tínhamos tido formação e eu já tinha visto a minha avó e o tio do meu marido, mas pronto faz-se.

Faz parte da nossa profissão.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 18: Sigo as regras. Faço o que for necessário.

Primeiro é sempre a medicação e os banhos. Ajudo a vestir e levar para o refeitório.

Depois são os banhos e as águas, e as restantes rotinas.

Temos é que nos saber organizar.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 18: Temos sempre que melhorar e estamos sempre a aprender.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 18: Sim, sinto-me satisfeita.

Muitas vezes vou a caminho de casa e vou a pensar. Se as pessoas comeram se estão bem....coisas assim.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 18: Se calhar a traz de um balcão como estava, mas gosto muito mais disto.

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 18: Mais tempo era bom.

Trabalhar com 3 é melhor, pois a pessoa sente-se mais apoiada.

Já ouvi falar da grua mas sinceramente o meu pensamento é que enquanto eu ponho um na grua á mão coloco três. Só mesmo experimentando. Para por, ajustar e preparar tudo acho que leva mais tempo. Sei que pegar nos pesos não é bom, mas este é o meu pensamento agora.

Também a possibilidade de fuga. Já apanhei alguns sustos, que não aconteceu mas eu fiquei sempre a pensar. O alarme não funciona mas isso é bom, pis agente está no quarto e ouve e reage.

A formação também ajuda.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 18: Acho que sim, é importante. Claro que é.

Porque é o cuidado dos idosos, se eu não os cuidasse eles não estavam cuidados, não comiam.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 18: Eu gosto quando ela está. Agora que está perto é muito melhor.

As reuniões também são boas.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Que é preciso gostar. Gostar vai ajudar a perceber e a fazer um bom trabalho.

Entrevista 19 - E19

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 19: Foi pelo desemprego, Trabalhei 18 anos numa escola de condução e com a redução o patrão teve que dispensar pessoas. Eu reagi muito mal, mas hoje vejo que foi na altura certa.

Estive algum tempo no desemprego, mas um dia fui lá para dizer que queria trabalhar.

Algum tempo depois chamaram-se para ir para um lar. Fiquei um pouco assustada pois não sabia nada de lares. Hoje sinto-me realizada.

Eu comecei a gostar muito deste trabalho. Era só enquanto durava o desemprego mas eu dei o nome para ficar e fiquei.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 19: Não.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 19: Nunca pensei nisso.

Eu faço mais é tardes. Eu gosto de fazer manhãs para ir para casa cedo. É muito trabalho de manhã. Olhando agora o turno da tarde está muito carregado, pois ficam só duas.

Depois do jantar começamos o deitar e estamos cansados. De manhã há sempre mais pessoas, porque estão os serviços gerais.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 19: As chagas. Eu disse mesmo às enfermeiras que eu não estava preparada para encarar. Passou algum tempo e certo dia disse á enfermeira que queria fazer e a partir dai não tive mais problema.

Os turnos e o ritmo de trabalho.

Também não termos tempo para nós. Se for para cumprir tudo não conseguimos tirar as nossas pausas.

Duas pessoas também é pouco.

Também depende do colega que fica. Se forem duas colegas mais unidas até se acaba mais cedo. Há colegas que nem falam e assim fica difícil de trabalhar.

Ainda não assisti a nenhuma morte. Houve uma vez, no inicio, que pensava que iria acontecer. Eu fiquei logo em pânico chamei logo um colega que estava de folga. Ela veio e explicou o que teríamos que fazer, mas acabou por não acontecer. Até me senti mal e tive que ser afastada pela enfermeira para o gabinete.

Mas tenho que passar por essa experiência, mas não encaro bem. A gente vai tomando amor e um carinho especial e é difícil.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 19: Apoio-me muito nos colegas. Faz muita diferença.

Seguir os procedimentos definidos também ajuda, pois assim sabemos exactamente o que temos que fazer.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 19: Sim, claro.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 19: Sim. Cada dia que passa agente cresce mais. Todos os dias temos que aprender.

Hoje sinto-me muito realizada. Quando estou de férias sinto falta disto, De um sorriso de um abraço para mim é tudo.

Eu chego aqui e desligo dos problemas de casa.

Gosto muito quando eles dizem que gostam muito de mim.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 19. Não sei. Acho que gostaria sempre de estar ligada á saúde.

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 19: As minhas duas colegas que me ajudaram muito no inicio. Elas ensinaram-me tudo.

Quando chega alguém novo e tento fazer o mesmo.

Eu já ouvi falar na grua, mas nunca vi.

Eu ainda não tenho opinião formada. Num destas reuniões falamos disso.

Mas acho que iria ajudar porque levantar os idosos faz muito mal às nossas costas.

A formação também ajuda muito.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 19: Eu espero que sim. Desde que o trabalho corra bem para com as colegas, para a chefe e para os colegas eu sinto-me bem. Quando há qualquer coisa que falha já não sabe tão bem.

A pessoa que trabalha nisto tem que gostar disto e ter dom. Estar preparado para o que vem pela frente. Para quem tem filhos é uma continuação, mas em adulto. Há também o sofrimento.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

Entrevistado 19: Ela estar presente é uma mais valia.

As reuniões também têm sido positivas. No início a imagem que me passaram era que a directora era muito correcta que não valia a pena pedir-lhe nada. Mas na realidade é o oposto.

Ela está sempre disponível para ouvir e as reuniões ajudam.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Entrevistado 19: Ser uma pessoa que gosta de aprender e de seguir as orientações dos outros. Ter paciência também ajuda.

Entrevista 20 - E20

Questão 1: Como chegou até a sua actual profissão?

Entrevistado 20: Foi através de uma colega que me disse que havia uma vaga.

Já tinha trabalhado num hotel, nos quartos. Tirei um curso e estive num hotel.

Depois estava a trabalhar em casas a limpar e cuidar meninos.

Achei que seria uma coisa diferente e por isso avancei.

No princípio vim para a cozinha, mas não gostei.

Questão 2: Já tinha trabalhado com idosos?

Entrevistado 10: Não.

Questão 3: Esta profissão era a profissão que sempre desejou?

Entrevistado 20: Não, mas agora gosto.

Questão 4: Que aspecto da profissão considera o mais difícil?

Entrevistado 20: Eu não gosto de trabalhar com a medicação. É uma responsabilidade muito

grande, devia ser da enfermagem. Faço mas faço contrariada, temos que estar com atenção absoluta.

Há grupos que trabalham melhor. Até os idosos notam. Mas pronto faço sempre tudo igual.

Questão 5: Como resolve essa situação?

Entrevistado 20: Começo sempre por ler as ocorrências para nos orientar.

Depois trato da medicação, dos banhos e dando seguimento às rotinas.

Questão 6: Considera-se uma boa funcionária?

Entrevistado 20: Sim, acho que sim.

Questão 7: Considera o seu trabalho gratificante?

Entrevistado 20: Sim. Quando eles dão um sorriso é bom.

Questão 8: Se não trabalhasse nesta função, o que gostaria de fazer?

Entrevistado 20: Não faço ideia...mas se calhar ia para um hotel.

Questão 9: Neste momento de algum recurso adicional para desempenhar a sua função?

Entrevistado 20: Precisava de mais tempo para lhes dar mais tempo.

O turno da tarde parece que rende muito...mas faço de tudo.

A morte depende. A gente tem sentimentos e ao lidar com o idoso criamos afecto e isso custa. Já tive um idoso que me faleceu na mão. Fiquei descansada. Chamei uma colega e fizemos o que era para fazer. Depois é que chorei.

Não existe grua mas acho que era bom. Facilitava para nós pois deixávamos de fazer tanto peso.

Questão 10: Considera a sua função importante?

Entrevistado 20: Sim, se nos não estivéssemos cá ele s não serem tratados. Temos que gostar e ser uma pessoa optimista. E ter força de vontade.

Questão 11: Como caracteriza o papel da chefia?

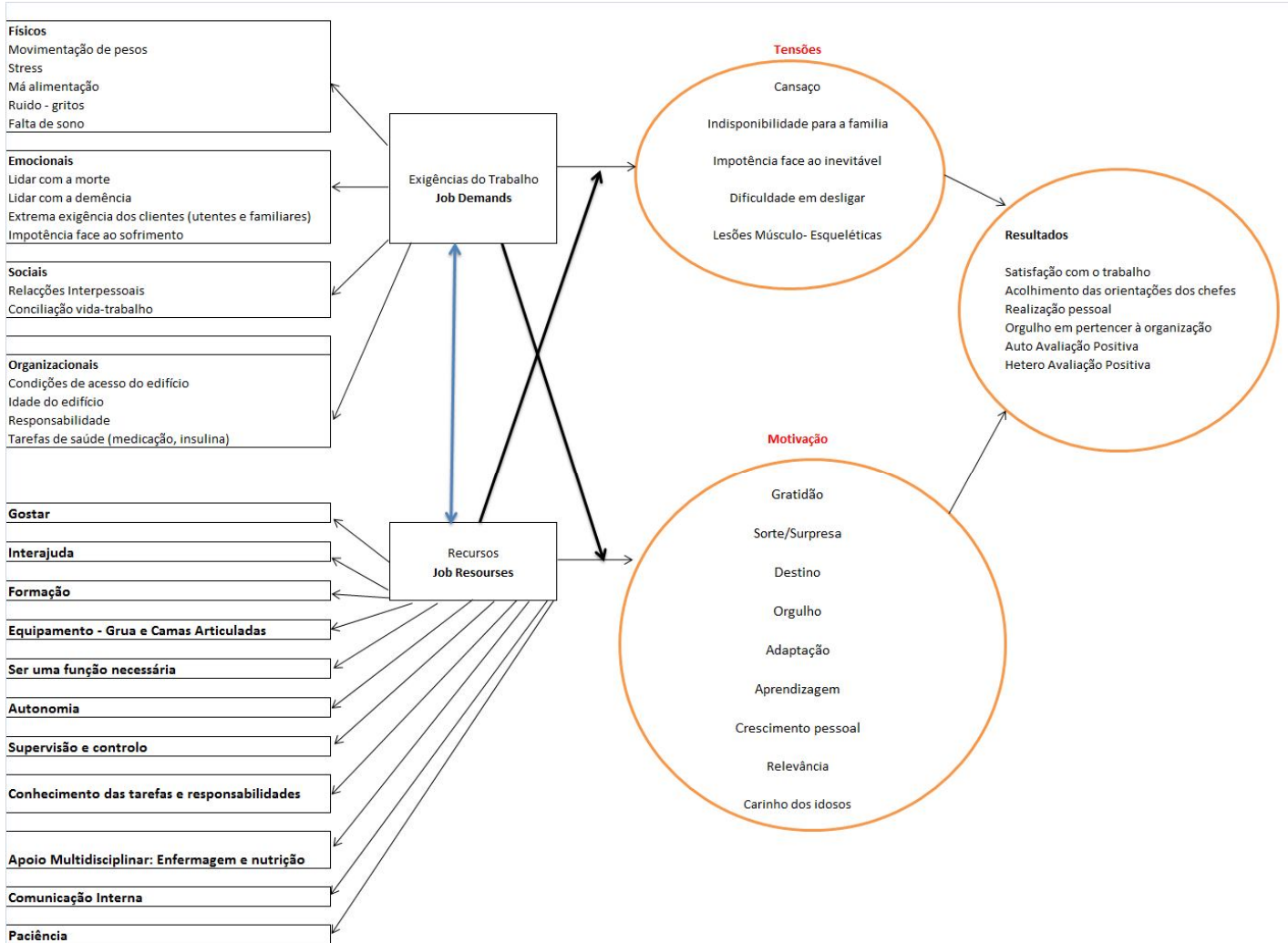
Entrevistado 20: É normal.

Nem sempre posso vir às reuniões.

Questão 12: O que diria a alguém que queira começar nesta profissão?

Entrevistado 20: Gostar e estar preparado para dias difíceis. Mas se for compreensivo e se der bem com os colegas vai conseguir.

Anexo 5: Modelo Job Demands e Job Resources



Anexo 6: Futuro das Profissões

Computerisable				
Rank	Probability	Label	SOC code	Occupation
1.	0.0028		29-1125	Recreational Therapists
2.	0.003		49-1011	First-Line Supervisors of Mechanics, Installers, and Repairers
3.	0.003		11-9161	Emergency Management Directors
4.	0.0031		21-1023	Mental Health and Substance Abuse Social Workers
5.	0.0033		29-1181	Audiologists
6.	0.0035		29-1122	Occupational Therapists
7.	0.0035		29-2091	Orthotists and Prosthetists
8.	0.0035		21-1022	Healthcare Social Workers
9.	0.0036		29-1022	Oral and Maxillofacial Surgeons
10.	0.0036		33-1021	First-Line Supervisors of Fire Fighting and Prevention Workers
11.	0.0039		29-1031	Dietitians and Nutritionists
12.	0.0039		11-9081	Lodging Managers
13.	0.004		27-2032	Choreographers
14.	0.0041		41-9031	Sales Engineers
15.	0.0042	0	29-1060	Physicians and Surgeons
16.	0.0042		25-9031	Instructional Coordinators
17.	0.0043		19-3039	Psychologists, All Other
18.	0.0044		33-1012	First-Line Supervisors of Police and Detectives
19.	0.0044	0	29-1021	Dentists, General
20.	0.0044		25-2021	Elementary School Teachers, Except Special Education

Probabilidade de automação e consequente perda de empregos por profissão

Profissão	Probabilidade elevada	Profissão	Probabilidade baixa
Operador de Telemarketing	0,99	Assistente social	0,0035
Contabilista e auditor	0,94	Dietista e nutricionista	0,0039
Agente de seguros	0,92	Médico e cirurgião	0,0042
Funcionário de vendas a retalho	0,92	Treinador desportivo	0,0071
Taxista e motorista	0,89	Clero	0,0081
Barbeiro	0,80	Gestor de marketing	0,014
Higienista dentário	0,68	Advogado	0,035
Mecânico	0,65	Bombeiro	0,17
Polícias de trânsito	0,57	Ator	0,37
Piloto comercial	0,55	Economista	0,43

Fonte: Frey e Osborne (2013).

